REGLAMENTO

PARA LA DEFENSA DE LA CLIENTELA

GRUPO CIMD

Septiembre 2026

ÍNDICE

PREÁMBULO 4
TÍTULO I. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN 5
Artículo 1.- Objeto 5
Artículo 2.- Ámbito subjetivo. 5
Artículo 3. Ámbito objetivo. 5
Artículo 4. Conceptos clave 5
TÍTULO II. ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN PARA ATENCIÓN A LA CLIENTELA 6
Capítulo I. Servicios INTERNOS DE LAS ENTIDADES 6
Artículo 5.- Primera línea de atención 6
Artículo 6.- Segunda línea de atención: SAC 6
Capítulo II. Servicios Externos de Atención a la Clientela 6
Artículo 7.- Defensor de la Clientela 6
Artículo 8.- Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, el Banco de España y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones 7
Capítulo III. Colaboración con el SAC 7
Artículo 9.- Obligaciones de las Entidades 7
TÍTULO III. RÉGIMEN DEL SAC 8
Capítulo I. Titular del SAC 8
Artículo 10.- Designación 8
Artículo 11.- Duración del cargo 8
Artículo 12.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad. 8
Artículo 13.- Cese. 8
Capítulo II. FUNCIONES DEL SERVICIO 9
Artículo 14.- Funciones del Servicio. 9
Artículo 15.- Materias excluidas. 9
Capítulo III. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES 9
Artículo 16- Objeto de las quejas y reclamaciones. 9
Artículo 17.- Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones. 10
Artículo 18.- Plazo de presentación. 11

Artículo 19.- Admisión a trámite. 11
Artículo 20.- Rechazo a la admisión a trámite....11
Artículo 21.- Tramitación....12
Artículo 22.- Arreglo amistoso. Allanamiento y desistimiento....12
Artículo 23.- Plazo para dictar la resolución....13
Artículo 24.- Contenido y notificación de la resolución. 13
CAPÍTULO IV. RESOLUCIÓN....13
Artículo 25.- Efectos de la resolución para el reclamante. 13
Artículo 26.- Efectos de la resolución para la Entidad....13
CAPÍTULO V. INFORME ANUAL 14
Artículo 27.- Del Informe Anual. 14
TÍTULO IV. QUEJAS Y RECLAMACIONES ANTE LA CNMV, BDE O DGSFP 14
CAPÍTULO I. Presentación y tramitación 14
Artículo 28.- Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones. 14
Artículo 29.- Admisión y tramitación. 15
CAPÍTULO II. Resolución 15
Artículo 30.- Plazo de resolución,....15
Artículo 31.- Efectos de la resolución....15
DISPOSICIÓN FINAL....16
Única.- De la modificación del Reglamento. 16

PREÁMBULO

La normativa reguladora de los mecanismos que garantizan la defensa de las personas consumidoras y usuarias ha estado muy diseminada, de manera que, por un lado, hay normativa de carácter general y otra de carácter sectorial. La normativa sectorial recoge las exigencias de la normativa general en relación con ciertos servicios básicos y de especial trascendencia económica, como son las telecomunicaciones, el suministro y distribución de agua y energía, los servicios financieros y el transporte. Para estos servicios, la atención a la clientela se debería definir como un parámetro más que determine la calidad de la prestación del servicio.

La *Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela* (en adelante, Ley 10/2025) viene a cubrir las carencias detectadas por las administraciones en la aplicación de la normativa previa, carencias especialmente graves en relación con aquellas empresas que prestan servicios de tracto sucesivo, que son básicos para la ciudadanía, como ocurre con las telecomunicaciones, los suministros y otros de análoga naturaleza; pero también viene a fortalecer los derechos de los usuarios y consumidores en especial de aquellos que incurren en situaciones de vulnerabilidad, incorporando e principio de accesibilidad universal.

La Ley 10/2025, al que igual que la normativa precedente, mantiene el principio de especialidad, resultando de aplicación preferente las normativas sectoriales que regulen los aspectos incluidos en esta norma. En este sentido, en el ámbito de las entidades del sector financiero se prevé la aplicación de la normativa sectorial en materia de servicios de atención a la clientela, con el objetivo de garantizar los más altos niveles de protección también en este sector y la adecuación al principio de proporcionalidad en la aplicación de las obligaciones que se recogen en su normativa sectorial, siendo el presente texto de carácter supletorio.

La *Ley 10/2025* deroga una serie de artículos de 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* y modifica la *Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero,* incorporando, por un lado, los preceptos derogados en la Orden Ministerial otorgándoles así un mayor rango normativo y, por otro lado, los principios de accesibilidad universal y el de prestación personalizada, así como disposiciones específicas de la propia Ley 10/2025.

De esta manera, el marco normativo que regula el Servicio de Atención a la Clientela (en adelante, también SAC) para las entidades del sector financiero queda conformado por la Ley 44/2002, como norma de carácter preferente, la ECO/734/2004 por la que se desarrollan aspectos técnicos en relación con los preceptos establecidos en la Ley 44/2002, y por la Ley 10/2025 como norma de carácter supletorio.

Dicho marco normativo establece que las empresas de servicios de inversión y las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectivas, ente otras, están obligadas, respecto a los servicios financieros que prestan, a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios puedan presentar relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

TÍTULO I. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1.- Objeto.

El presente Reglamento (en adelante, el Reglamento) tiene por objeto dar cumplimiento a la normativa vigente, recogiendo los mecanismos y procedimientos que los usuarios o consumidores, de las entidades del Grupo CIMD obligadas a contar con un servicio de atención a la clientela, han de seguir para presentar sus quejas y reclamaciones y obtener la correspondiente resolución sobre las mismas.

Artículo 2.- Ámbito subjetivo.

El Reglamento se aplica a las siguientes empresas del Grupo CIMD: Intermoney Valores, SV, S.A., Corretaje e Información Monetaria y de Divisas, SV, S.A., Intermoney Gestión, SGIIC, S.A. e Intermoney Asset Management, SGIIC, S.A. (en adelante, todas ellas de forma conjunta, las Entidades; y cada una de ellas, indistintamente de forma individual, la Entidad).

Artículo 3. Ámbito objetivo.

El Reglamento regula los procedimientos y mecanismos que el Grupo CIMD ha diseñado para la defensa de los usuarios o consumidores de servicios financieros que las Entidades puedan presentar, relacionados con los intereses y derechos legalmente reconocidos de dichos usuarios o consumidores, incluidas aquellas que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

Artículo 4. Conceptos clave.

Clientela: las personas consumidoras o usuarias que hayan comprado un bien, a las que se le haya dirigido una oferta comercial personalizada o hayan celebrado un contrato con una empresa prestadora de servicios, independientemente de su carácter oneroso o gratuito y de que hagan uso efectivo del servicio y hasta que se extingan definitivamente todos los efectos de dicho contrato.

Consulta: solicitud de información o asesoramiento realizada por la clientela en relación con el bien o servicio contratado u oferta comercial personalizada. Asimismo, y en el caso de suministros de servicios energéticos, se incluirán en esta categoría las consultas relacionadas con ahorro, eficiencia energética y energía renovable.

Personas consumidoras y usuarias: son las **personas físicas** que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión; también las **personas jurídicas** y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

Personas consumidoras vulnerables: aquellas **personas físicas** que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad.

Queja o reclamación (sector financiero): cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación del servicio o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al servicio de atención, independiente de su calificación interna como queja, reclamación u otras análogas.

Igualmente, se entenderán como tales las que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

TÍTULO II. ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN PARA ATENCIÓN A LA CLIENTELA

CAPÍTULO I. SERVICIOS INTERNOS DE LAS ENTIDADES

Artículo 5.- Primera línea de atención.

1. El usuario o consumidor de los servicios prestados por las Entidades tiene derecho a manifestar la reclamación o queja ante el departamento o área que le ha prestado el servicio.

2. Si la respuesta o resolución ofrecida por el departamento o área que ha prestado el servicio no satisface la solicitud del usuario, éste podrá exigir que el área o departamento que ha prestado el servicio traslade su reclamación o queja ante el SAC.

3. No obstante, el usuario o consumidor, aun no haciendo uso de la potestad señalada en el apartado 2 anterior, podrá presentar directamente su reclamación o queja ante el SAC.

Artículo 6.- Segunda línea de atención: SAC.

1. En aplicación de las potestades otorgadas por la normativa, el Consejo de Administración de CIMD, S.A., como empresa matriz del Grupo CIMD, ha optado por establecer un SAC único para las Entidades que están dentro del ámbito de aplicación de este Reglamento.

2. El SAC es independiente del resto de servicios comerciales u operativos de las Entidades, garantizando que el Servicio toma sus decisiones de manera autónoma respecto de las áreas comerciales u operativas y evitando conflictos de interés.

3. El SAC cuenta con los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, contando con canales presenciales permanentes de atención personalizada.

CAPÍTULO II. SERVICIOS EXTERNOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

Artículo 7.- Defensor de la Clientela.

1. Las Entidades podrán, bien de forma conjunta o bien de forma individual y previa autorización del Consejo de Administración de CIMD, S.A., designar un Defensor de la Clientela.

2. Las decisiones del Defensor de la Clientela favorables a las reclamaciones serán vinculantes para la Entidad.

3. Las Entidades no han designado un Defensor de la Clientela. Si nombrasen un Defensor de la Clientela, será puesto de forma inmediata en conocimiento de los usuarios y consumidores a través de la web de cada Entidad.

Artículo 8.- Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, el Banco de España y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Los usuarios y consumidores que hayan presentado una reclamación ante el SAC de la Entidad y consideren que no han sido debidamente atendidos por la Entidad o que la resolución alcanzada por esta no satisface su solicitud o peticiones, podrá presentar su queja o reclamación ante el servicio de reclamaciones de la Comisión Nacional de Valores (en adelante, CNMV), del Banco de España (en adelante, BdE) o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (en adelante, DGSFP), siguiendo el procedimiento establecido en el Titulo IV de este Reglamento.

CAPÍTULO III. COLABORACIÓN CON EL SAC

Artículo 9.- Obligaciones de las Entidades.

En particular, corresponde a cada Entidad individualmente:

1. Colaborar con el SAC 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.

2. Facilitar en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, cuando el cliente se persone, y en todo caso, poner a su disposición en su página web, la siguiente información:

   - existencia, funciones y dirección postal y electrónica del SAC;

   - obligación de la Entidad de atender y resolver las quejas en un plazo de un mes desde su presentación en el SAC;

   - los canales de comunicación disponibles con el SAC, así como los mecanismos habilitados para asegurar el registro y constancia de la reclamación o queja presentada, y del contenido de esta;

   - mecanismos para facilitar el seguimiento de la tramitación de las quejas y reclamaciones presentadas por el interesado;

   - medios elegidos para comunicar la resolución de las quejas y reclamaciones que deberá realizar por escrito, bien en papel o por medios por medios informáticos, electrónicos o telemáticos;

   - referencias a la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros;

- el presente Reglamento; y
- horario del servicio de atención a la clientela.

TÍTULO III. RÉGIMEN DEL SAC

CAPÍTULO I. TITULAR DEL SAC

Artículo 10.- Designación.

El Titular del SAC es designado por el Consejo de Administración de CIMD, S.A. (empresa matriz), debiendo ser una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

La designación es aceptada por las Entidades y comunicada por cada Entidad a la CNMV.

Artículo 11.- Duración del cargo.

El mandato del Titular del SAC tiene una duración de tres años, pudiendo ser renovado tácitamente por iguales períodos, una vez finalizado dicho período de tiempo, salvo acuerdo en contrario por parte del Consejo de Administración de la Entidad.

Artículo 12.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad.

Son causas de incompatibilidad e inelegibilidad para el cargo de Titular del SAC, el desarrollo de cualesquiera funciones en los departamentos comerciales y operativos de la Entidad.

Artículo 13.- Cese.

El Titular del SAC cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

a. Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que las Entidades acordaran su renovación en la forma establecida en el artículo 11 anterior.

b. Desarrollo de funciones en alguna Entidad que implique causa de incompatibilidad para el cargo.

c. Incapacidad sobrevenida.

d. Condena por delito en sentencia firme.

e. Renuncia.

f. Acuerdo de las Entidades fundado en actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo.

Vacante el cargo, el Consejo de Administración de CIMD, S.A. procederá al nombramiento de un nuevo Titular dentro del mes siguiente al día en que se hubiera producido la vacante.

CAPÍTULO II. FUNCIONES DEL SAC

Artículo 14.- Funciones del SAC.

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

En cumplimiento de su función, corresponde al SAC:

a. Conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes le planteen con respecto a las operaciones, servicios de inversión, contratos y, en general, con respecto a sus relaciones con la Entidad. También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones que la propia Entidad le someta respecto de sus relaciones con sus clientes cuando la misma Entidad lo considere oportuno. En ambos supuestos, podrá intervenir entre los clientes y la Entidad al objeto de propiciar un arreglo amistoso entre ambos.

b. Presentar, formular y realizar ante la Entidad 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 la Entidad y sus clientes.

Artículo 15.- Materias excluidas.

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

a. Las relaciones entre las Entidades y sus empleados.

b. Las relaciones entre las Entidades y sus accionistas.

c. Las cuestiones que se refieran a las decisiones de cada Entidad 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 la Entidad contra sus clientes.

CAPÍTULO III. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 16- Objeto de las quejas y reclamaciones.

Los clientes (personas físicas o jurídicas, españoles o extranjeros) de la Entidad, podrán dirigirse directamente o mediante representación al SAC cuando estimen que en su condición de usuario de los servicios financieros, sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los

contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, y otras normas relacionadas o de las buenas prácticas y usos financieros en particular, del principio de equidad, hayan sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, salvo en los casos excluidos por el artículo 15 del presente Reglamento.

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

1. Los clientes personalmente o mediante representación, podrán efectuar la presentación de las quejas y reclamaciones en soporte papel o mediante correo electrónico remitido a la dirección atencionalcliente@grupocimd.com, de forma que permita la lectura, impresión y conservación de los documentos.

   En ningún caso se podrán presentar las quejas o reclamaciones por vía telefónica.

   Además de las formas citadas de presentación de estas quejas y reclamaciones, se prestará atención telefónica al consumidor de forma gratuita a través del número 91 432 64 00.

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

   a. Los datos identificativos del reclamante: nombre y apellidos y domicilio del interesado; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas. Si se presenta por medio de representante, se acreditará la representación por cualquier medio admitido en derecho.

   b. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

   c. Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hayan producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

   d. 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.

   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.

3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el SAC, en cualquier oficina de la Entidad, así como en la dirección atencionalcliente@grupocimd.com.

4. La presentación y tramitación de reclamaciones ante el SAC tiene carácter totalmente gratuito.

Artículo 18.- Plazo de presentación.

La presentación de una queja o reclamación por parte de un usuario o consumidor ante el SAC debe 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 .

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas de pleno. En todo caso, el SAC dará traslado a la Entidad de cualquier queja o reclamación que le afecte.

Artículo 19.- Admisión a trámite.

1. Recibida la queja o reclamación por la Entidad, 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 SAC, que acusará recibo por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero al reclamante dejando constancia del contenido, la hora y la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de respuesta establecido en el artículo 23 del presente Reglamento.

   La entrega del justificante se realizará por la misma vía por la que se haya presentado la queja o reclamación o por aquella que quien inicie la comunicación hubiera elegido de entre las legalmente posibles

2. Además del acuse de recibo o justificante anterior, se asignará una clave identificativa a cualquier queja o reclamación interpuesta por el cliente, que le será comunicada al mismo. Dicha clave permitirá el seguimiento por el cliente del estado de tramitación de su reclamación o queja.

3. Recibida la queja o reclamación por el SAC, se procederá a la apertura del correspondiente expediente.

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

5. 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 SAC 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 archivaría la queja o reclamación sin más trámite.

6. El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el apartado anterior interrumpirá el cómputo del plazo de un mes previsto en el artículo 23 del presente Reglamento.

Artículo 20.- Rechazo a la admisión a trámite.

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

   a. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación

   b. Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la

misma se encuentre pendiente de resolución o litigio, o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.

c. Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.

d. Cuando se presenten quejas o reclamaciones que sean reiteración de otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.

e. Cuando haya transcurrido el plazo para la presentación de las quejas o reclamaciones señalado en el artículo 18 de este Reglamento.

f. Cuando haya transcurrido el plazo de prescripción de acciones o derechos quede conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación pueda ejercitar quien presente o aquel en cuya representación se presente la reclamación o queja de que se trate y en todo caso cuando haya transcurrido un plazo de 5 años desde la producción de los hechos sin que se haya presentado la reclamación o queja.

2. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas en el apartado 1, el SAC informará 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.

   Dicho plazo de diez días interrumpirá el cómputo del plazo máximo de resolución recogido en el artículo 23 de este Reglamento.

Artículo 21.- Tramitación.

1. Durante la tramitación del expediente, los departamentos o el SAC podrán recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la Entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

2. En caso de que durante la tramitación del expediente el reclamante iniciara cualquier actuación administrativa o ejerciera alguna acción judicial que versara sobre el mismo objeto de la queja o reclamación, el SAC archivará el expediente sin más trámite.

Artículo 22.- Arreglo amistoso. Allanamiento y desistimiento.

1. El SAC 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 SAC dará por concluido el expediente.

2. De igual modo, se archivará el expediente en caso de allanamiento de la Entidad a satisfacción del reclamante y en caso de desistimiento por parte de éste.

3. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

Artículo 23.- Plazo para dictar la resolución.

1. El SAC dispondrá de un plazo de un mes, 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 a los servicios de reclamaciones de la CNMV.

2. No obstante, en los casos en los que no sea posible resolver las quejas o reclamaciones en el plazo indicado, por motivos no imputables a la empresa que forma parte de la relación contractual, se informará dentro de ese mismo plazo a la persona interesada de las medidas adoptadas para su resolución.

Artículo 24.- Contenido y notificación de la resolución.

1. Las resoluciones del SAC sobre las quejas o reclamaciones a él sometidas serán siempre motivadas, conteniendo unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación. 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.

2. En caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se expresarán las razones que justifiquen el cambio de criterio.

3. 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 a los servicios de reclamaciones de la CNMV, del BdE o de la DGSFP.

3. Una vez dictada la resolución, será notificada a los interesados en un plazo máximo de diez días naturales a contar desde su fecha, a través del mismo medio y en la misma lengua en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, a no ser que el reclamante designe expresamente otra forma.

CAPÍTULO IV. RESOLUCIÓN

Artículo 25.- Efectos de la resolución para el reclamante.

El reclamante no estará obligado a aceptar la resolución dictada por el SAC, pudiendo iniciar las actuaciones administrativas o ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas.

Artículo 26.- Efectos de la resolución para la Entidad.

La resolución dictada por el SAC, favorable al reclamante, vinculará a la Entidad.

Aceptada la resolución, la Entidad 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 SAC notifique a la Entidad la aceptación de la pretensión en que se fundamente la queja o reclamación del reclamante.

CAPÍTULO V. INFORME ANUAL

Artículo 27.- Del Informe Anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC presentará ante el Consejo de Administración de la Entidad un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

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 cuantías 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 de su actuación.

Podrán incluirse en el Informe Anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre la Entidad y sus clientes. Asimismo, la Entidad 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 intervenidas.

Al menos un resumen del Informe se integrará en la Memoria anual de la Entidad.

TÍTULO IV. QUEJAS Y RECLAMACIONES ANTE LA CNMV, BDE O DGSFP

CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN Y TRAMITACIÓN

Artículo 28.- Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.

1. Con respecto a los servicios financieros, los usuarios o consumidores podrán presentar ante los servicios de reclamaciones de la CNMV, del BdE y la DGSFP las quejas y reclamaciones que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos que deriven de presuntos incumplimientos por las Entidades, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

2. El servicio de reclamaciones del BdE y de la DGSFP dará traslado al Servicio de Reclamaciones de la CNMV de las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios y consumidores de las Entidades.

3. Hay disponible un formulario normalizado que facilita la presentación de la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV por parte del usuario.

4. Asimismo los usuarios y consumidores podrán presentar ante estas instancias las consultas sobre

las normas aplicables en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para el ejercicio de sus derechos.

5. Los servicios de reclamaciones mencionados en esta Sección funcionan bajo el principio de ventanilla única, por lo que los usuarios o consumidores podrán formular su consultas, quejas y reclamaciones ante cualesquiera de estas instancias.

Artículo 29.- Admisión y tramitación.

1. Para la admisión y tramitación de las reclamaciones es imprescindible que el usuario o consumidor acredite haberlas formulado previamente, por escrito, ante el SAC de la Entidad.

2. Solo admitirán aquellas reclamaciones cuya resolución por el SAC de la Entidad sea desfavorable para el reclamante o si ha transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de presentación de la reclamación ante el SAC de la Entidad sin que haya sido resuelta.

3. Esta instancias acusarán recibo por escrito de las reclamaciones que se les presenten y comunicarán la resolución o su denegación igualmente por escrito y motivadamente.

4. Recibida la reclamación, si concurren las circunstancias previstas en los apartados anteriores y, si se cumplen los requisitos necesarios, se procederá a la apertura de un expediente; en caso contrario, se requerirá a la persona reclamante para completar la información en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se le tendrá por desistido de su reclamación.

CAPÍTULO II. RESOLUCIÓN

Artículo 30.- Plazo de resolución.

El plazo máximo para la resolución del expediente será de 90 días naturales contados desde la fecha de la presentación de la reclamación o, en su caso, desde la fecha en que conste en soporte duradero que se ha recibido la documentación completa y necesaria para tramitar el procedimiento.

Artículo 31.- Efectos de la resolución.

1. La resolución emitida por el Servicio de Reclamaciones de la CNMV no tiene carácter vinculante y no tendrá la consideración de acto administrativo recurrible. No obstante, se podrán solicitar aclaraciones sobre el contenido del informe con la resolución o la subsanación de eventuales errores materiales, sin que bajo ningún concepto pueda, por esta vía, pretenderse la modificación del sentido de la resolución.

2. Si el informe final de la reclamación fuera desfavorable a la Entidad reclamada, ésta informará al Servicio de Reclamaciones de la CNMV sobre la aceptación o no de los presupuestos y criterios manifestados en el mismo, así como aportar la justificación documental de haber rectificado su situación con el reclamante, en su caso.

DISPOSICIÓN FINAL

Única.- De la modificación del Reglamento.

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración de las Entidades o del de CIMD, S.A.