Alaiant

REGLAMENTO

Reglamento para la Defensa del Cliente

Alaiant Valores, S.V., S.A.

Alaiant

Índice

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES....4

ARTÍCULO 1. OBJETO....4

ARTÍCULO 2. NORMATIVA APLICABLE....4

ARTÍCULO 3. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE....5

ARTÍCULO 4.- AUTONOMÍA Y MEDIOS....5

ARTÍCULO 5. PUESTA DE INFORMACIÓN A DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES....6

CAPÍTULO II. TITULAR DEL SAC....7

ARTÍCULO 6. DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL SAC....7

ARTÍCULO 7. MANDATO....7

ARTÍCULO 8. CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, INELEGIBILIDAD Y CESE EN EL CARGO....7

CAPÍTULO III: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMACIONES....8

ARTÍCULO 9. PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN....8

ARTÍCULO 10. FORMA DE PRESENTACIÓN....9

ARTÍCULO 11. INICIO DEL PROCEDIMIENTO....9

ARTÍCULO 12. ADMISIÓN A TRÁMITE....10

ARTÍCULO 13. RECHAZO....10

ARTÍCULO 14. TRAMITACIÓN....11

ARTÍCULO 15. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO....11

ARTÍCULO 16. FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN....12

ARTÍCULO 17. PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS ANTE EL SERVICIO DE....12

RECLAMACIONES DEL ORGANISMO O LA AUTORIDAD SUPERVISORA COMPETENTE....12

ARTÍCULO 18. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONSERVACIÓN DE LOS EXPEDIENTES....12

CAPÍTULO IV: INFORME ANUAL....13

ARTÍCULO 19. INFORME ANUAL....13

DISPOSICIÓN FINAL. APROBACIÓN Y MODIFICACIÓN.....13

Alaiant

REGLAMENTO

Reglamento para la Defensa del Cliente

Alaiant Valores, S.V., S.A.

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 ("SAC") 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, incluidas aquellas que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

A este respecto se entiende por queja o reclamación cualquier manifestación relativa a la defectuosa provisión del producto o prestación del servicio objeto del contrato suscrito 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, incidencia u otras denominaciones análogas. Igualmente, se entienden como tales las que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

A efectos del presente Reglamento, tendrán la consideración de Clientes o usuarios las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que mantengan una relación contractual con Alaiant. Asimismo, quedarán comprendidas las personas que hayan mantenido relaciones precontractuales dirigidas a la contratación de sus servicios, respecto de los hechos derivados de dicha fase, y las personas beneficiarias de los servicios prestados por la Entidad, aunque no sean titulares del contrato.

ARTÍCULO 2. NORMATIVA APLICABLE

Los requisitos, estructura, procedimientos y régimen de actuación del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad están sujetos a las disposiciones previstas en:

- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y
- 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.

ARTÍCULO 3. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El SAC de la Entidad es un servicio gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio, evaluable y que presta sus servicios en horario de atención comercial.

El SAC está dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, ha adoptado las acciones necesarias para que su personal disponga de formación y capacitación especializada, que garanticen la eficacia en la gestión que realiza, incluyendo una formación específica previa en atención a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada, proporcionando la formación y capacitación continuada necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado.

El SAC de la Entidad, que garantiza el nivel mínimo de calidad conforme a la normativa aplicable, ha sido diseñado utilizando medios y soportes que siguen los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación, garantizando el acceso a personas con discapacidad o a personas de edad avanzada.

La Entidad pone a disposición de sus clientes canales presenciales, ya sea permanentes o intermitentes, o telefónicos o telemáticos para el servicio de atención al cliente, que atienden al principio de prestación personalizada y tienen en consideración la edad, la situación de discapacidad, la condición de persona extranjera y su situación administrativa de la persona que se dirige al servicio de atención al cliente, las características de la zona geográfica en la que reside la persona en términos de población y el nivel de competencias digitales de dicha persona, entre otras cuestiones. En caso de que la entidad ponga a disposición de su clientela un servicio de atención telefónica o electrónica cumplirá con lo recogido en el artículo 29 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Alaiant presta atención presencial en C/ Caleruega 102, planta 7, 28033 Madrid; atención telefónica a través del número 91 901 23 19; y atención telemática mediante la dirección de correo electrónico atcliente@alaiant.com. La atención telefónica se destina a facilitar información y asistencia y no permite la presentación formal de quejas o reclamaciones, que deberá efectuarse por escrito.

ARTÍCULO 4.- AUTONOMÍA Y MEDIOS

El Servicio de Atención al Cliente resolverá con autonomía las reclamaciones, encontrándose separado de los restantes servicios comerciales u operativos de la Entidad, de modo que se garantiza que tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad, y se eviten conflictos de interés, permitiendo a sus Clientes la percepción de este servicio como aquel cuya finalidad es facilitar información o resolver quejas o reclamaciones. En la adopción de dichas medidas, la Entidad ha tenido en cuenta los criterios marcados por las guías supervisoras de las autoridades de supervisión correspondientes.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, la Entidad ha adoptado las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el SAC al resto de servicios de la Entidad responden a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

En ningún caso, el SAC aprovechará la formulación de quejas o reclamaciones para ofrecer bienes, servicios u ofertas comerciales, salvo que estas estuvieran directa y claramente relacionadas con la resolución de la queja o reclamación, e implicara, en todo caso, una mejora en las condiciones de prestación del servicio o del precio.

El Titular del SAC deberá abstenerse de intervenir en la tramitación y resolución de aquellas quejas o reclamaciones en las que concurra un conflicto de interés que pueda comprometer su objetividad o independencia. En estos casos, lo comunicará al Consejo de Administración, que designará para la tramitación y resolución del expediente a una persona sustituta que reúna los requisitos de idoneidad exigidos al Titular del SAC y actúe con las mismas garantías de autonomía e independencia.

El Titular del SAC y, en su caso, el personal adscrito al Servicio estarán sujetos al deber de confidencialidad respecto de la información y documentación a la que accedan en el ejercicio de sus funciones. Dicha información únicamente podrá utilizarse para la tramitación y resolución de las quejas o reclamaciones y deberá ser custodiada con la debida diligencia. Este deber permanecerá vigente incluso después del cese en sus funciones.

Todos los departamentos y servicios de Alaiant deberán colaborar con el SAC y facilitarle, con carácter prioritario, cuantos datos, aclaraciones, informes o documentos les sean solicitados para el ejercicio de sus funciones, de conformidad con los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación. El SAC podrá solicitar asesoramiento jurídico o el apoyo de expertos internos o externos cuando la complejidad o relevancia del asunto lo requiera, sin que ello pueda comprometer su independencia en la adopción de la decisión.

ARTÍCULO 5. PUESTA DE INFORMACIÓN A DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES

La Entidad pone a disposición de sus Clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web, en un apartado específico de fácil identificación, la información siguiente sobre el SAC:

a) La existencia del departamento del SAC y su dirección postal y electrónica.

b) La obligación por parte de la Entidad de atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas por sus Clientes, en el plazo de un mes desde su presentación.

c) Los canales de comunicación disponibles con el SAC, así como los mecanismos habilitados para asegurar el registro y constancia de la queja o reclamación presentadas y su contenido.

d) Los mecanismos para facilitar el seguimiento de la tramitación de las quejas o reclamaciones presentadas por el interesado.

e) Los medios elegidos para comunicar la resolución de las quejas o reclamaciones que deberá realizar por escrito, bien en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos. f) El presente Reglamento.

g) Las referencias a la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros.

h) El horario del SAC.

CAPÍTULO II. TITULAR DEL SAC

ARTÍCULO 6. DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL SAC

El Consejo de Administración, u órgano equivalente de la Entidad, nombrará a un Titular del SAC (el "Titular del SAC"), cuya designación será comunicada a la CNMV. En todo caso, el Titular del SAC deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. A estos efectos, se entiende que:

a) 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) Poseen conocimientos y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la Entidad.

La Entidad ha adoptado las acciones necesarias para que el personal del departamento de atención cuente con formación y capacitación especializada, que garantice la eficacia en la gestión que realice, incluyendo una formación específica previa en atención a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada, proporcionando la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado.

ARTÍCULO 7. MANDATO

El nombramiento del Titular del SAC tendrá una duración de cuatro años y será renovable por períodos iguales de cuatro años, sin limitación del número de renovaciones.

ARTÍCULO 8. CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, INELEGIBILIDAD Y CESE EN EL CARGO

No podrán ejercer el cargo de Titular del SAC aquellas personas sobre las que recaiga alguna de las siguientes situaciones:

Desarrollar funciones comerciales u operativas en la Entidad.

Prestar servicios profesionales a empresas competidoras de la Entidad, así como aceptar puestos de empleado, directivo o administrador en aquéllas.

Desempeñar cargos políticos o realizar cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del SAC.

Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades, o que tengan antecedentes penales por delitos dolosos.

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

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

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

Por muerte o incapacidad sobrevenida.

Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.

Por renuncia expresa.

En cualquier momento, por decisión motivada del Consejo de Administración de la Entidad.

Por pérdida de los requisitos y condiciones necesarios para poder ser elegido Titular del SAC.

Por incurrir en cualquiera de las causas de inelegibilidad o incompatibilidad previstas en este mismo artículo.

Será competente para cesar al Titular del SAC el Consejo de Administración o el órgano equivalente de la Entidad, debiendo dejar constancia de la decisión y del motivo del cese. Una vez el cargo quede vacante, la Entidad procederá al nombramiento de un nuevo Titular del SAC dentro de los treinta días hábiles siguientes al que se produjo la vacante.

El cese y posterior nombramiento de un nuevo Titular del SAC no suspenderá el plazo para resolver una Queja o Reclamación.

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

ARTÍCULO 9. PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN

Los Clientes podrán presentar las quejas y reclamaciones ante la Entidad en cualquier momento desde que tengan conocimiento del motivo objeto de la queja o reclamación hasta transcurrido un

plazo máximo de dos años, a contar desde la fecha en que el Cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

ARTÍCULO 10. FORMA DE PRESENTACIÓN

La presentación de las quejas o reclamaciones puede efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, no pudiendo presentarse las quejas o reclamaciones por vía telefónica.

La presentación de quejas o reclamaciones podrá realizarse en castellano, así como en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el SAC sea dirigido a Clientes sitos en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos se ajusta a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza. En Alaiant, las quejas o reclamaciones podrán presentarse por medios electrónicos o telemáticos mediante su envío a la dirección atcliente@alaiant.com.

Los canales electrónicos o telemáticos, para la presentación de las quejas o reclamaciones, cumplen con los requisitos establecidos en el artículo 29 de la Ley 44/2002. El canal electrónico habilitado es la dirección atcliente@alaiant.com, que permite dejar constancia de la fecha, hora, contenido y recepción de la comunicación. Alaiant acusará recibo de la queja o reclamación por escrito y asignará una clave identificativa que permita al Cliente efectuar el seguimiento de su tramitación.

ARTÍCULO 11. INICIO DEL PROCEDIMIENTO

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 al registro público para las jurídicas.

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 hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

d) Que la persona 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.

Asimismo, la persona reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Las quejas o reclamaciones podrán presentarse ante el SAC y, en su caso, en cualquier oficina abierta al público de la Entidad, a través de cualquier aplicación o servicio en línea cuya finalidad consista en la prestación de servicios a los Clientes, así como en la dirección de correo electrónico que la Entidad ha habilitado para tal fin.

ARTÍCULO 12. ADMISIÓN A TRÁMITE

Recibida la queja o reclamación por la Entidad, ésta es remitida al SAC, sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de resolución comienza a contar desde la presentación ante la Entidad de la queja o reclamación.

En todo caso, se acusará recibo por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero, y dejar constancia del contenido, la hora y la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo. 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. La Entidad se asegurará de disponer de los datos necesarios para la entrega del justificante, solicitándolos al interesado cuando no hayan sido facilitados directamente por este.

A tal fin, se asignará una clave identificativa a cualquier queja o reclamación interpuesta por el Cliente, que le será comunicada al mismo. Dicha clave permite el seguimiento por el Cliente del estado de tramitación de su queja o reclamación.

Recibida la queja o reclamación por el SAC, se procede a la apertura de expediente. La queja o 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 de la persona reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o 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 trámite.

El plazo empleado por la persona reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior interrumpe el cómputo del plazo de resolución de la queja o reclamación previsto en el presente Reglamento.

ARTÍCULO 13. RECHAZO

Sólo se rechazará la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes: a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables.

b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos, cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.

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

d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo Cliente en relación con los mismos hechos.

e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas o reclamaciones previsto en el presente Reglamento.

f) Cuando haya transcurrido el plazo de prescripción de acciones o derechos que de 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.

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, deberá abstenerse de tramitar la primera.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones.

Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada. Dicho plazo de diez días interrumpirá el cómputo del plazo de resolución de la queja o reclamación previsto en el presente Reglamento.

ARTÍCULO 14. TRAMITACIÓN

El SAC recabará en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto de la persona 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.

ARTÍCULO 15. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO

Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad rectificase su situación con la persona 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 o 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 16. FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un mes, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada por el Cliente ante la Entidad.

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

La decisión estará siempre debidamente motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, contestando a todas las cuestiones expuestas por el Cliente y 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.

En caso de ser contraria a las pretensiones del Cliente, se comunicará en la misma de forma expresa la posibilidad abierta al Cliente de acudir al Servicio de Reclamaciones del organismo o la autoridad supervisora competente, así como el modo de hacerlo.

La decisión se notificará a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o en cualquier otro soporte duradero, a través del canal indicado expresamente para hacerlo en la comunicación inicial o, en caso de no haberlo indicado, a través del utilizado para la presentación de la reclamación o queja.

La notificación se realizará en la misma lengua en la que el Cliente haya presentado la queja o reclamación.

ARTÍCULO 17. PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS ANTE EL SERVICIO DE

RECLAMACIONES DEL ORGANISMO O LA AUTORIDAD SUPERVISORA COMPETENTE

Para la presentación de reclamaciones y quejas ante el Servicio de Reclamaciones del organismo o autoridad supervisora competente será imprescindible acreditar haberlas formulado, previamente y por escrito, ante la entidad, debiendo acreditar, asimismo, que ha transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de presentación de la reclamación o queja sin que haya sido resuelta o haya sido denegada la admisión o desestimada su petición.

Los plazos y requisitos para la admisión y tramitación de la reclamación por parte del Servicio de Reclamaciones del organismo o autoridad supervisora competente serán los establecidos por dichos organismos o autoridades.

ARTÍCULO 18. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONSERVACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

Los datos personales tratados durante la presentación, tramitación y resolución de las quejas o reclamaciones serán utilizados exclusivamente para la gestión del correspondiente expediente y

para el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables a Alaiant, de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679, la Ley Orgánica 3/2018 y demás normativa aplicable.

Los datos y la documentación podrán comunicarse a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a otras autoridades competentes cuando resulte necesario para el cumplimiento de obligaciones legales o regulatorias.

Los interesados podrán ejercer sus derechos en materia de protección de datos mediante solicitud dirigida a dpo@alaiant.com.

Los expedientes y la documentación asociada se conservarán durante un plazo de cinco años desde su finalización, sin perjuicio de los plazos superiores que pudieran resultar aplicables.

CAPÍTULO IV: INFORME ANUAL

ARTÍCULO 19. INFORME ANUAL

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC presentará ante el consejo de administración u órgano equivalente 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 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,

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

DISPOSICIÓN FINAL. APROBACIÓN Y MODIFICACIÓN

El presente Reglamento ha sido aprobado por el Consejo de Administración de Alaiant Valores, S.V., S.A. en su sesión extraordinaria celebrada el 23 de septiembre de 2026.

Cualquier modificación del Reglamento deberá ser aprobada por el Consejo de Administración y comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores de conformidad con la normativa aplicable.