



## **Reglamento para la defensa del cliente**

BEKA ASSET MANAGEMENT, SGIIC, S.A.

## ÍNDICE

|                                                                                           |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>PREÁMBULO .....</b>                                                                    | <b>1</b> |
| <b>TÍTULO I DE LAS DISPOSICIONES GENERALES .....</b>                                      | <b>2</b> |
| Artículo 1. Objeto del Reglamento .....                                                   | 2        |
| Artículo 2. Ámbito de aplicación .....                                                    | 2        |
| Artículo 3. Difusión .....                                                                | 3        |
| <b>TÍTULO II DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE .....</b>                                          | <b>3</b> |
| <b>CAPÍTULO I.- DEL TITULAR DEL SERVICIO.....</b>                                         | <b>3</b> |
| Artículo 4. Designación .....                                                             | 3        |
| Artículo 5. Idoneidad del Titular .....                                                   | 3        |
| Artículo 6. Duración del cargo .....                                                      | 4        |
| Artículo 7. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad .....                             | 4        |
| Artículo 8. Cese .....                                                                    | 5        |
| <b>CAPÍTULO II.- FUNCIONES DEL SERVICIO .....</b>                                         | <b>6</b> |
| Artículo 9. Funciones del Servicio .....                                                  | 6        |
| Artículo 10. Materias excluidas .....                                                     | 7        |
| <b>CAPÍTULO III.- OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD GESTORA EN RELACIÓN CON EL<br/>SERVICIO</b> | <b>7</b> |
| Artículo 11. Obligaciones de la Sociedad Gestora .....                                    | 7        |
| Artículo 12. Autonomía y Recursos del Servicio .....                                      | 8        |
| Artículo 13. Deber de confidencialidad .....                                              | 9        |

**CAPÍTULO IV.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.....9**

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Artículo 14. Objeto de las Quejas y Reclamaciones .....                | 9  |
| Artículo 15. Plazo para la presentación de Quejas y Reclamaciones..... | 9  |
| Artículo 16. Trámite del Procedimiento.....                            | 10 |
| 16.1 Forma .....                                                       | 10 |
| 16.2 Contenido .....                                                   | 10 |
| 16.3 Admisión a trámite.....                                           | 11 |
| 16.4 Tramitación.....                                                  | 13 |
| 16.5 Finalización y Notificación. ....                                 | 13 |

**CAPÍTULO V.- EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN.....15**

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| Artículo 17. Efectos de la Resolución para la Sociedad Gestora ..... | 15 |
| Artículo 18. Efectos de la Resolución para el Cliente .....          | 15 |

**TÍTULO III DEL INFORME ANUAL.....15**

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Artículo 19. Del Informe Anual ..... | 15 |
|--------------------------------------|----|

**DISPOSICIÓN FINAL .....16**

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Primera.- De la aprobación y verificación del Reglamento ..... | 16 |
| Segunda.- De la modificación del Reglamento .....              | 16 |

## ▼ PREÁMBULO

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente (en adelante, el **"Reglamento"**) tiene por objeto regular las normas de actuación del Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el **"Servicio"**) de Beka Asset Management, SGIIC, S.A. (en adelante la **"SGIIC"**, **"Beka Asset Management"** o la **"Sociedad Gestora"**), a las que resultará de aplicación la normativa vigente en esta materia, con el fin de atender y resolver las quejas y reclamaciones que puedan ser presentadas por sus clientes (tanto personas físicas como jurídicas) en lo relacionado con sus derechos e intereses legalmente reconocidos (en adelante, el **"Cliente"** o los **"Clientes"**).

Se entenderá por queja cualquier demanda por parte del Cliente que esté relacionada con el funcionamiento de los servicios financieros prestados por parte de Beka Asset Management que el Cliente atribuya a faltas de la atención adecuada por parte del personal, a tardanzas o a cualquier otro tipo de actuación que no se acomode a la correcta diligencia del proceso (en adelante, la **"Queja"** o las **"Quejas"**). Del mismo modo, a efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, se entenderá por reclamación la formalización de toda queja o pretensión dirigida a la restitución de un derecho o interés legítimo por parte del Cliente derivada de la potencial actuación defectuosa u omisión de la SGIIC y que conlleve un incumplimiento del contrato acordado con la misma o de la normativa vigente sobre esta materia (en adelante, la **"Reclamación"** o las **"Reclamaciones"**).

Asimismo, corresponde al Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el **"Servicio"**) hacer llegar a la Sociedad Gestora todas aquellas recomendaciones o sugerencias que sean de utilidad para la mejora del servicio prestado a los Clientes o la relación entre la Sociedad Gestora y sus Clientes.

En el momento de redacción del Reglamento, la normativa vigente sobre esta materia es la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (en adelante, la **"Ley 44/2002"**), que impone la obligación para todas las entidades financieras de establecer un Servicio de Atención al Cliente para sus Clientes y usuarios de servicios financieros, para poder atender correctamente las posibles Quejas o Reclamaciones presentadas por éstos en relación con sus derechos e intereses legítimamente otorgados.

Siguiendo la obligación impuesta a las entidades financieras por la Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades Financieras, publicada en el BOE nº 72 de 24 de marzo de 2004, y desarrollada en el Capítulo V de la Ley 44/2002, esta Sociedad Gestora aprueba el presente Reglamento de Defensa del Cliente, por el que se regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente de la SGIIC.

## **TÍTULO I** **DE LAS DISPOSICIONES GENERALES**

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

El presente Reglamento tiene por objeto la regulación del Servicio de Beka Asset Management en cuanto a su actividad, las normas de régimen interno y el funcionamiento del mismo, así como el procedimiento para tramitar y resolver las Quejas y Reclamaciones presentadas por los Clientes y usuarios de servicios financieros de la SGIIC.

### **Artículo 2. Ámbito de aplicación**

- a. Beka Asset Management quedará sujeta a las obligaciones previstas en el presente Reglamento.
- b. Las Quejas o Reclamaciones podrán ser presentadas directamente o por medio de representación, por las personas, ya sean físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reciban, o hayan recibido, servicios financieros de la Sociedad Gestora, o bien hayan iniciado los trámites pertinentes para recibirlos en un futuro inmediato; siempre que éstas aludan a sus derechos e intereses legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, y, en especial, del principio de equidad.

### **Artículo 3. Difusión**

El consejo de Administración de la SGIIC adoptará cuantas medidas sean necesarias para asegurar la amplia y correcta difusión entre sus departamentos de lo contemplado en el presente Reglamento.

Del mismo modo, el Reglamento será publicado en la página web de Beka Asset Management ([Beka | Entidad independiente de servicios financieros](#)) para su mejor difusión entre sus Clientes y el público en general.

## **TÍTULO II DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **CAPÍTULO I.- DEL TITULAR DEL SERVICIO**

#### **Artículo 4. Designación**

El titular del Servicio (en adelante, el **"Titular"**), esto es, el responsable de que se tomen y lleven a cabo las medidas oportunas, será designado por el Consejo de Administración de Beka Asset Management, quien deberá reunir los requisitos que establece el artículo 5 del presente Reglamento.

La Sociedad Gestora comunicará la designación del Titular a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante, **"CNMV"**) (Dirección General de Entidades, Dirección de Autorización y Registros) y al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, o, en su caso, a cualquier otro supervisor financiero competente.

#### **Artículo 5. Idoneidad del Titular**

El Titular deberá ser una persona con honorabilidad profesional y comercial, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones con diligencia.

Se considerará que concurren honorabilidad profesional y comercial en quienes en su trayectoria profesional hayan venido observando el respeto a las leyes mercantiles y

otras normas que regulen la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Se considerará que poseen conocimientos y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la SGIC u otras entidades similares.

No podrán ser elegidos para el cargo de Titular aquellas personas que tengan antecedentes penales, se encuentren procesados o se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral por cualquier delito.

#### **Artículo 6. Duración del cargo**

La duración del cargo del Titular del Servicio será de 2 años, siendo el mismo renovado tácitamente por períodos de tiempo de igual duración salvo acuerdo en contrario del Consejo de Administración.

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

El Titular deberá abstenerse de participar en la tramitación y resolución de aquellas Quejas y Reclamaciones en las que medie un interés de carácter personal que derive o pueda derivar en un conflicto de interés. En estos casos, le corresponderá la instrucción y resolución de la Queja o Reclamación a la persona siguiente de mayor cargo relevante en el Servicio después de su Titular, siempre y cuando dicha persona no se encontrase asimismo en una situación de conflicto de interés. De ser el caso, se procederá a informar de la situación de conflicto de interés al Comité de Verificación previsto en el Reglamento Interno de Conducta de la Sociedad, quien deberá resolver sobre dicha situación.

Deberá quedar constancia de la comunicación al Comité de Verificación sobre la existencia del conflicto de interés, así como de las medidas tomadas por parte del Servicio para salvaguardar la imparcialidad e independencia en la resolución o actuación concreta que se adopte como alternativa.

Si un miembro del Servicio tiene un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de interés, deberá también abstenerse de intervenir en la tramitación y resolución de la Reclamación.

A estos efectos, se entenderá que existe un interés personal cuando la Queja o Reclamación en cuestión, una vinculada u otra semejante, afecte directamente al Cliente o a alguno de sus parientes de hasta tercer grado de consanguinidad o afinidad, o a cualquier persona con la que haya mantenido un vínculo de amistad o afectividad especial. Del mismo modo, se entenderá que hay una situación de interés personal cuando el Titular, o cualquiera de los miembros del Servicio, hubieran prestado servicios profesionales en el departamento o servicio al que afecta la Queja o Reclamación en el momento en que se produjo ésta o en el que desplegó sus efectos.

### **Artículo 8. Cese**

El Titular del Servicio cesará en su cargo si se cumple alguna de los siguientes supuestos:

- a. Por la no renovación tácita derivada del acuerdo del Consejo de Administración de nombrar a un nuevo Titular para el desempeño del cargo.
- b. Por incurrir en alguna de las situaciones de incompatibilidad o inelegibilidad descritas en el artículo 7 del presente Reglamento.
- c. Por dimisión del cargo.
- d. Por haber sido condenado por sentencia firme por la participación en la comisión de cualquier tipo de delito, o encontrarse inhabilitado o suspendido, ya sea penal o administrativamente, para el ejercicio de cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- e. Por muerte o incapacidad sobrevenida.
- f. Por acuerdo de la Sociedad Gestora en caso de que el Titular llevase a cabo una actuación notablemente negligente en el ejercicio de su cargo, o por



causa justificada que se base en el efecto negativo al funcionamiento del Servicio en caso de permanencia del Titular o a la reputación o intereses de Beka Asset Management.

- g. Por pasar a desempeñar otro cargo que sea incompatible para la Sociedad Gestora, salvo autorización expresa del Consejo de Administración.
- h. Por haber sido declarada la SGIIC en concurso de acreedores y no haber sido rehabilitada.

En caso de encontrarse vacante el cargo a razón de cualquiera de las causas enumeradas, el Consejo de Administración designará a un nuevo Titular del Servicio a la mayor brevedad posible y, en todo caso, en la siguiente reunión del Consejo de Administración que se celebrará como máximo transcurrido un mes desde el cese.

Durante la vacante del cargo, desempeñará las funciones propias del Titular del Servicio el Comité de Verificación.

## **CAPÍTULO II.- FUNCIONES DEL SERVICIO**

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

El Servicio desempeñará la función de tutelar y proteger de los derechos e intereses de los Clientes de la SGIIC derivados de sus relaciones con la misma, así como de procurar que dichas relaciones se desarrollen en todo momento dentro de la legalidad vigente y respetando los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En cumplimiento de su función, corresponde al Servicio:

- a. Tramitar y resolver las Quejas y Reclamaciones de los Clientes con respecto al funcionamiento de los servicios prestados por la Sociedad Gestora.
- b. Adoptar los planes y medidas de formación oportunas para que el personal del Servicio disponga del conocimiento adecuado en relación a la normativa de transparencia y protección de los Clientes de servicios financieros, así como de las mejores prácticas que en cada momento sea conveniente adoptar.

- c. Informar al Comité de Verificación con respecto a las situaciones de conflicto de interés que se pongan de manifiesto en la tramitación o resolución de una Queja o Reclamación, tal y como prevé el artículo 7 del presente Reglamento.
- d. Atender los requerimientos que el Comisionado para la Defensa del Inversor pueda efectuarles en los plazos que determine de acuerdo con lo establecido en su reglamento.

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

Quedan excluidas de las competencias del Servicio las siguientes materias:

- a. Las reclamaciones sobre cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resultas por vía judicial, arbitral, administrativa o que tuviesen por objetivo impedir, entorpecer o postergar el ejercicio de cualquier derecho de Beka Asset Management frente a sus Clientes.
- b. Los supuestos que estén relacionados con cuestiones o decisiones de materia estratégica, táctica, presupuestaria, comercial, organizativa o similar y que hayan sido adoptadas con anterioridad por la Sociedad Gestora dentro de la discrecionalidad propia de la gestión empresarial.
- c. Las situaciones formuladas por aquellas personas que no posean la consideración de Clientes.
- d.

## **CAPÍTULO III.- OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD GESTORA EN RELACIÓN CON EL SERVICIO**

### **Artículo 11. Obligaciones de la Sociedad Gestora**

La SGIIC, a través del Servicio de Atención al Cliente, se obliga a atender y resolver las Quejas y Reclamaciones recibidas de Clientes que estén relacionadas con sus derechos e intereses legítimamente reconocidos.

La Sociedad Gestora deberá:

- a. Colaborar con el Servicio en todo aquello que favorezca el ejercicio de sus funciones.
- b. Facilitar al Servicio toda la información que éste solicite en materias de su competencia para la resolución de Quejas y Reclamaciones.
- c. Poner a disposición de los Clientes tanto en la página web de la Sociedad Gestora como en la oficina abierta al público:
  - La existencia, funciones y formas de contacto del Servicio.
  - La información relativa al procedimiento a seguir en la presentación de Quejas y Reclamaciones.
  - El presente Reglamento.
  - La información sobre el Servicio de Reclamaciones de la CNMV, así como a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.
- d. Recibir y valorar las Quejas que puedan formularse con respecto a la actuación del Servicio y tomar las medidas oportunas incluyendo las mencionadas en el apartado f. del artículo 8 del presente Reglamento.

## **Artículo 12. Autonomía y Recursos del Servicio**

La Sociedad Gestora tomará las medidas oportunas para que el Servicio disponga de la autonomía y recursos necesarios, tales como medios humanos, materiales, tecnológicos y organizativos, para la correcta y eficiente ejecución de sus funciones y para que se evite la existencia de conflictos de interés.

En caso de que el Servicio fuese delegado a una empresa, quedaría esta última responsable de proporcionar los recursos y medios materiales y técnicos que se consideren de necesidad para el ejercicio de la actividad.

### **Artículo 13. Deber de confidencialidad**

La Sociedad Gestora adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procesos de transmisión de la información interdepartamental y el proceso de tramitación y resolución de Quejas y Reclamaciones cumplan los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

## **CAPÍTULO IV.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

### **Artículo 14. Objeto de las Quejas y Reclamaciones**

Los Clientes de la Sociedad podrán dirigirse al Servicio cuando consideren que en un contrato, operación o servicio prestado por la Sociedad Gestora ha habido una actuación negligente, incorrecta o no acorde al Derecho.

### **Artículo 15. Plazo para la presentación de Quejas y Reclamaciones**

La presentación de una Queja o Reclamación al Servicio por parte del Cliente deberá hacerse dentro de un plazo de dos años a contar desde la fecha en que el Cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la Queja o Reclamación. En caso de que la presentación de la Queja o Reclamación supere este plazo, el Cliente deberá probar que no había forma posible de que hubiese sido conocedor de estos hechos con anterioridad.

Las Quejas o Reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas en todo caso.

## **Artículo 16. Trámite del Procedimiento**

### **16.1 Forma**

La presentación de Quejas y Reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o a través de representante, mediante poder suficiente otorgado por escrito en documento público o privado, y en papel o por medios telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

### **16.2 Contenido**

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

- a. La concreción del derecho o interés legítimo cuya restitución u observancia se reclame y, en su caso, la pretensión concreta que dirige a la Sociedad Gestora.
- b. Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente debidamente acreditada, así como número del DNI para las personas físicas y CIF y datos referidos al registro público para las jurídicas.
- c. Motivo de la Queja o Reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- d. Departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la Reclamación.
- e. Declaración del Cliente de que la Queja o Reclamación no está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- f. Indicación del medio a través del cual el Cliente desea que le sea notificada la resolución de su Reclamación.
- g. Lugar, fecha y firma.

Acompañando a este escrito, el Cliente deberá aportar tantos documentos como considere oportunos o convenientes, los cuales fundamenten su Queja o Reclamación.

Las Quejas o Reclamaciones deberán ser presentadas en:

**Servicio de Atención al Cliente de Beka Asset Management, SGIIC S.A.,**

- Correo postal: Calle Serrano, 88, planta 6, 28006, Madrid.
- Correo electrónico: [sac.fondos@bekafinance.com](mailto:sac.fondos@bekafinance.com)
- En la propia oficina: Calle Serrano, 88, planta 6, 28006, Madrid.

El Titular del Servicio podrá modificar las direcciones anteriores o crear otras nuevas cuando ello venga motivado por razones de índole técnica, organizativa o de naturaleza análoga, dando la difusión oportuna de esta circunstancia a través de la página web de la Sociedad Gestora, a fin de que los clientes puedan ejercer su derecho a formular las Quejas y Reclamaciones que consideren oportunas.

La presentación y tramitación de Reclamaciones ante el Servicio tiene carácter gratuito.

### **16.3 Admisión a trámite**

1. Recibida la Queja o Reclamación por el Servicio, éste valorará su admisión a trámite siempre que la cuestión presentada por el Cliente no hubiese sido resuelta previamente por el departamento al que se refiera la misma. A su recepción se declarará recibo por escrito y se dejará constancia de la fecha de presentación de la Queja o Reclamación.

La Queja o Reclamación podrá presentarse una única vez por el Cliente, sin que en ningún caso se pueda exigir su reiteración ante distintos órganos de la Sociedad Gestora.

2. De no encontrarse suficientemente acreditada la identidad del Cliente, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la Queja o Reclamación, el Servicio requerirá al Cliente que complete la documentación necesaria en un plazo de 10 días naturales, con apercibimiento de que de no hacerse la Queja o Reclamación se archivará sin más trámite.

3. Podrá denegarse la admisión a trámite de las Reclamaciones en los siguientes casos:
  - a. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación y este defecto no sea subsanables.
  - b. Cuando se pretenda tramitar como Reclamación Quejas cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales o que, aun siendo competencia del Servicio, hayan sido reclamadas ante órganos administrativos, arbitrales o judiciales, así como las que hayan sido objeto de resolución por parte de dichos órganos.
  - c. Cuando las cuestiones objeto de Queja o Reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a los Clientes de la Sociedad Gestora.
  - 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 de dos años para la presentación de las Quejas o Reclamaciones establecido en el artículo 15 del presente Reglamento.
4. Cuando el Servicio tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una Queja o Reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá archivar la primera sin más trámite.
5. Cuando el Servicio resuelva la no admisión a trámite de la Queja o Reclamación por alguna de las causas indicadas, el Servicio lo pondrá de manifiesto al Cliente mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Recibidas las alegaciones, el Servicio dictará, en el plazo de cinco días naturales, una nueva resolución admitiendo o no a trámite la Reclamación.

Rechazada la admisión a trámite de una Queja o Reclamación, esta no podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio, en su lugar, el Cliente podrá dirigirse al Comisionado para la Defensa del Inversor adscrito a la CNMV.

6. Cuando el Servicio resuelva la admisión del trámite, notificará esta circunstancia al Cliente con indicación de la fecha de admisión a trámite, la cual constituirá la fecha de inicio del plazo máximo de dos meses para la resolución del expediente.

Admitida la Resolución a trámite, el Servicio requerirá al departamento afectado para que, en el plazo de 10 días naturales, realice las alegaciones que estime oportunas y, en caso de no allanarse, entregue la información que sustente su posición y aquella que le es requerida por el Servicio.

#### **16.4 Tramitación**

1. Durante el proceso de tramitación, el Servicio podrá recabar, cuantas veces considere necesario o conveniente, tantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba como considere necesarios para su resolución, tanto del Cliente como de la Sociedad Gestora. El Servicio podrá fijar en cada caso plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones, los cuales, salvo causa justificada, no podrán superar los 15 días naturales.
2. Si el Cliente iniciase durante la tramitación del expediente cualquier proceso administrativo o ejercitase alguna acción judicial que versara sobre el mismo objeto que la Reclamación, el Servicio archivará la Reclamación sin más trámite.
3. En caso de que el Servicio observase la existencia de conexión entre varias Quejas o Reclamaciones, éste podrá optar por llevar a cabo la tramitación conjunta con el fin de lograr una mayor eficacia y congruencia.
4. En la tramitación de las Quejas y Reclamaciones se adoptarán las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal vigente en cada momento. Asimismo, los expedientes se conservarán de conformidad con la normativa aplicable en cada momento.

#### **16.5 Finalización y Notificación.**

1. El Servicio deberá resolver el expediente en el plazo de dos meses desde la fecha de admisión a trámite de la Queja o Reclamación.

La resolución deberá ser motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada con cada 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 resolución incluirá información sobre el derecho que asiste al Cliente de reproducir su pretensión ante el Comisionado para la Defensa del Inversor, adscrito a la CNMV, el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, adscrito al Banco de España, o al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones, adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, siendo, no obstante, aconsejable dirigir la Queja o Reclamación directamente al organismo competente.

2. Una vez dictada la resolución, ésta será notificada en el plazo máximo de 10 días naturales a los Clientes a través del medio que hubiera indicado en su Reclamación, ya sea por correo postal o por medios electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.
3. No obstante lo anterior, las Reclamaciones podrán finalizarse en cualquier momento de las siguientes formas:
  - a. Arreglo amistoso. - Previo a la resolución de la Queja o Reclamación, el Servicio podrá hacer las gestiones necesarias y sugerir las propuestas oportunas a las partes para conseguir un arreglo amistoso que, de ser alcanzado, será vinculante entre las partes de modo que el Servicio dará por concluido el expediente.
  - b. Allanamiento. - Si a consecuencia de la Reclamación la SGIIC rectificase sus criterios a satisfacción del Cliente, el Servicio deberá informarle de los términos y condiciones del nuevo acuerdo. En el caso de que, en el plazo de cinco días naturales, el Cliente mostrara su conformidad, el Servicio procederá a archivar la Queja o Reclamación sin más trámite.
  - c. Desistimiento. - Los interesados podrán desistir de sus Reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

## **CAPÍTULO V.- EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN**

### **Artículo 17. Efectos de la Resolución para la Sociedad Gestora**

La resolución favorable al Cliente dictada por el Servicio vinculará a la Sociedad Gestora.

La resolución se 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 Cliente, 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 que el Servicio notifique a la SGIIC la aceptación del reclamante.

### **Artículo 18. Efectos de la Resolución para el Cliente**

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

## TÍTULO III DEL INFORME ANUAL

### **Artículo 19. Del Informe Anual**

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará ante el Consejo de Administración de la Sociedad Gestora un informe anual explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente (en adelante, el **"Informe Anual"**).

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 resoluciones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el Cliente.
- c. Criterios generales contenidos en las resoluciones.

Podrán incluirse en el Informe Anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar la operativa así como a mejorar las relaciones entre la Sociedad Gestora y sus Clientes. Asimismo, la Sociedad Gestora podrá acordar la publicación de aquellas resoluciones que crea convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la confidencialidad respecto a la identidad de las partes intervinientes.

Al menos un resumen del Informe Anual se integrará en la Memoria de las Cuentas Anuales de la Sociedad Gestora.

## DISPOSICIÓN FINAL

### **Primera.- De la aprobación y verificación del Reglamento**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente, que será de aplicación a la SGIIC, ha sido aprobado por el Consejo de Administración de Beka Asset Management, SGIIC, S.A.

La Comisión Nacional del Mercado de Valores ha verificado que el presente Reglamento contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.

### **Segunda.- De la modificación del Reglamento**

Toda modificación llevada a cabo en el presente Reglamento requerirá la aprobación del Consejo de Administración de la Sociedad Gestora así como la verificación de la CNMV.