REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE FINACCESS VALUE, A.V., S.A.U.

finaccess® VALUE
AGENCIA DE VALORES

Índice

Introducción 3
1.1 Registro de actualizaciones 3
PREÁMBULO 3
CAPÍTULO I 4
1. Objeto 4
2. Ámbito de aplicación 4
3. Servicio de Atención al Cliente 4
4. Autonomía y medios 5
5. Funciones 5
6. Deber de colaboración 6
CAPÍTULO II 6
7. Nombramiento, renovación, causas de incompatibilidad e inelegibilidad y cese 6
CAPÍTULO III 8
8. Iniciación del procedimiento: presentación de quejas o reclamaciones 8
9. Plazo para la presentación de quejas o reclamaciones 9
10. Admisión a trámite 9
11. Inadmisión 10
12. Tramitación 11
13. Allanamiento y desistimiento 11
14. Finalización del procedimiento y notificación 11
CAPÍTULO IV 12
15. Comunicaciones 12
16. Información a los clientes 12
17. Relación con el servicio de reclamaciones de la CNMV 13
18. Informe anual 13
CAPÍTULO V 14
19. Aprobación del Reglamento para la Defensa del Cliente 14
20. Modificación del Reglamento para la Defensa del Cliente 14
ANEXO I 15

Introducción

1.1 Registro de actualizaciones

Control de versiones			
Versión	**Descripción**	**Responsable**	**Fecha**
2.0	Cambio domicilio	Unidad de Control Interno	Febrero 2021
3.0	Versión actualizada	Unidad de Control Interno	Febrero 2025
4.0	Versión actualizada	Unidad de Control Interno	Julio 2026

PREÁMBULO

La aprobación del presente reglamento para la defensa del cliente (en adelante, el "**Reglamento**") tiene como finalidad dar adecuado cumplimiento a las normas de protección de la clientela de servicios financieros contenidas en el Capítulo V de la *Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero*, modificada por la *Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela* y en la *Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras* (en adelante, la "**Orden**"), y, en particular, a las disposiciones del artículo 8 de la referida Orden.

Se ha considerado, además de la normativa ya citada, 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* (en adelante, la "**Orden ECC/2502/2012**").

La aprobación del Reglamento se enmarca asimismo en la política general de protección de la clientela de Finaccess Value, A.V., S.A (en adelante, la "**AV**"), que establece los medios y procedimientos necesarios para garantizar una adecuada protección de los clientes a fin de que sean atendidas y resueltas sus quejas y reclamaciones.

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular los requisitos, estructura, procedimientos y régimen de actuación del Servicio de Atención al Cliente de la AV (en adelante, el "**Servicio de Atención al Cliente** o "**SAC**") 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.

Las referencias de este Reglamento a las reclamaciones se entenderán también referidas a las quejas.

2. Ámbito de aplicación

Las obligaciones recogidas en este Reglamento estarán referidas a las quejas y reclamaciones presentadas, 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 AV, 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.

3. Servicio de Atención al Cliente

El SAC 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, 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 AV pone a disposición de sus clientes canales presenciales, ya sea permanentes o intermitentes, 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 AV ponga a disposición de su clientela un servicio de atención 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.

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 AV, 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 AV 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 AV 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 AV 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.

5. Funciones

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

(i) Recibir las quejas o reclamaciones presentadas, en los términos del artículo anterior, por los clientes de la AV.

(ii) Tramitar dichas quejas o reclamaciones según el procedimiento establecido en el presente Reglamento y resolver las mismas dentro de los plazos y con las formalidades exigidas por el mismo.

(iii) Presentar ante la AV, informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones que deben existir entre la AV y sus clientes.

6. Deber de colaboración

La AV velará y adoptará cuantas medidas sean necesarias para garantizar que se facilita al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

Los procedimientos previstos para la transmisión de la información al Servicio de Atención al Cliente por la AV responden a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

CAPÍTULO II

Titular del Servicio de Atención al Cliente

7. Nombramiento, renovación, causas de incompatibilidad e inelegibilidad y cese

El Consejo de Administración de la AV, nombrará al titular del Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el "**Titular del Servicio de Atención al Cliente**"), que será una persona con honorabilidad comercial y profesional, así como 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 AV.

La AV 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.

Tanto el nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente como su sustitución se comunicará a la Comisión Nacional del Mercado de Valores ("**CNMV**"). El nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente será designado con mandato indefinido y podrá ser cesado por las siguientes causas:

(i) Por causar baja en la relación laboral o de servicios profesionales con la AV por cualquier causa.

(ii) Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.

(iii) Por muerte o incapacidad sobrevenida.

(iv) Por renuncia expresa.

(v) En cualquier momento, por decisión motivada del Consejo de Administración de la AV, siempre que ésta se dicte exclusivamente por concurrencia de causas graves y justificadas.

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

(vii) Por incurrir en cualquiera de las causas de inelegibilidad o incompatibilidad previstas.

El titular del Servicio de Atención al Cliente podrá inhibirse y delegar en otra persona cuando concurran circunstancias que menoscaben su imparcialidad y objetividad.

Será competente para cesar al Titular del SAC el Consejo de Administración de la AV, debiendo dejar constancia de la decisión del motivo del cese. Una vez el cargo quede vacante, la AV procederá al nombramiento de un nuevo Titular del SAC dentro de los treinta (30) 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.

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

a) Desarrollar funciones comerciales u operativas en la AV.

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

c) 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.

d) 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.

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

CAPÍTULO III

Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas o reclamaciones

8. Iniciación del procedimiento: presentación de quejas o reclamaciones

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de queja o reclamación, que podrá efectuarse personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, no pudiendo presentarse las quejas o reclamaciones por vía telefónica.

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.

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.

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.

El escrito contendrá los siguientes datos:

(i) Identificación del interesado (nombre, apellidos, DNI y domicilio) o, en su caso, de su representante (acreditando debidamente tal representación).

(ii) Motivo de la queja o reclamación, aportando los medios de prueba (particularmente documentales) de que disponga.

(iii) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación, en su caso.

(iv) Indicación del medio a través del cual el interesado desea que le sea notificada la resolución de su queja o reclamación. En caso de no indicarse nada, se estará a lo dispuesto en el presente Reglamento.

(v) Declaración de que el interesado no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

(vi) Lugar, fecha y firma del interesado.

El interesado deberá aportar, junto al escrito anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamenta su queja o reclamación.

Los clientes tendrán derecho a presentar sus quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente, con sujeción a las normas del presente Reglamento, a través de los siguientes medios:

(i) Mediante presentación de las mismas en el Servicio de Atención al Cliente (Ver Anexo I).

(ii) A través de la dirección de correo electrónico correspondiente al Servicio de Atención al Cliente que a tal fin se facilita por la AV (pudiéndose remitir por esa vía, en su caso, las correspondientes pruebas documentales que acompañen a la queja o reclamación) (Ver Anexo I).

(iii) Mediante correo ordinario dirigido al Servicio de Atención al Cliente, enviando la queja o reclamación a la dirección facilitada a tal fin (Ver Anexo I).

9. Plazo para la presentación de quejas o reclamaciones

Los clientes dispondrán de un plazo máximo de dos (2) años para presentar sus quejas o reclamaciones, a contar desde la fecha en que el cliente tuviere conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Cualquier queja o reclamación que sea recibida por el Servicio de Atención al Cliente fuera del plazo establecido en el párrafo anterior, no será admitida por éste para su tramitación y así se comunicará oportunamente al cliente, de la forma en que se establece en el epígrafe "Comunicaciones" siguiente.

10. Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación por la AV, en caso de que no hubiera sido resuelta a favor del cliente por el servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente, sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de resolución comienza a contar desde la presentación ante la AV de la queja o reclamación.

A estos efectos, el Servicio de Atención al Cliente deberá acusar 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 AV 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 Servicio de Atención al Cliente se procederá a la apertura del expediente. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la AV.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del interesado, 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 (10) días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. El plazo empleado por el interesado para subsanar los errores a que se refiere este párrafo interrumpe el cómputo del plazo de resolución de la queja o reclamación previsto en el presente Reglamento.

11. Inadmisión

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

(i) 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.

(ii) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyos conocimientos 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.

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

(iv) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

(v) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el presente Reglamento.

(vi) 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 cinco (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, el Servicio de Atención al Cliente 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 (10) 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 (10) días interrumpirá el cómputo del plazo de resolución de la queja o reclamación previsto en el presente Reglamento.

12. Tramitación

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del interesado como de los distintos departamentos y servicios de la AV, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

13. Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación, la AV rectificase su situación con el interesado a satisfacción de éste, deberá comunicarlo por escrito al Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado, que también habrá de ser por escrito. En ambos 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.

14. Finalización del procedimiento y notificación

El expediente finalizará en el plazo máximo de un (1) mes, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención al Cliente.

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 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.

Igualmente, la decisión deberá contener referencia expresa a la facultad que asiste al interesado para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

En el 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 (10) 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 se haya presentado la queja o reclamación el cliente.

CAPÍTULO IV

Información del Servicio de Atención al Cliente

15. Comunicaciones

Todas las notificaciones y comunicaciones a que hace referencia el presente Reglamento podrán realizarse por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos previstos en la *Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza* en cuanto a la comprobación de la idoneidad y demás circunstancias del interesado.

Para la determinación del modo en que deban realizarse las oportunas notificaciones al interesado, el Servicio de Atención al Cliente estará, en primer lugar, a lo que aquél hubiera designado de forma expresa en su escrito de queja o reclamación. En caso de que el interesado no hubiera designado en su escrito el modo en que desea recibir las correspondientes notificaciones, el Servicio de Atención al Cliente cursará aquellas a través del mismo medio por el que el interesado hubiera presentado su escrito de queja o reclamación.

16. Información a los clientes

La AV pondrá 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:

(i) La existencia del departamento del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.

(ii) La obligación, por parte de la AV, de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus Clientes, en el plazo de un (1) mes desde su presentación.

(iii) Los canales de comunicación disponibles con el Servicio de Atención al Cliente, así como los mecanismos habilitados para asegurar el registro y constancia de la queja o reclamación presentadas y su contenido.

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

(v) 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.

(vi) El presente Reglamento.

(vii) Referencias a la normativa de transparencia y protección al cliente de servicios financieros.

(viii) El horario del Servicio de Atención al Cliente.

17. Relación con el servicio de reclamaciones de la CNMV

La AV atenderá los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la CNMV pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones a través del Servicio de Atención al Cliente.

La remisión de las alegaciones y del correspondiente soporte documental al reclamante a que se refiere el segundo párrafo del apartado 1 del artículo 11 de la Orden ECC/2502/2012 deberá ser ejecutada por la AV directamente, acreditando, llegado el caso, la referida remisión.

Para la presentación de reclamaciones y quejas ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV será imprescindible acreditar haberlas formulado, previamente y por escrito, ante la entidad, debiendo acreditar, asimismo, que ha transcurrido el plazo de un (1) 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 de la CNMV serán los establecidos por dicho organismo.

18. Informe anual

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

(i) 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.

(ii) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el interesado.

(iii) Criterios generales contenidos en las decisiones.

(iv) 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 AV.

CAPÍTULO V

Aprobación y Modificación del Reglamento

19. Aprobación del Reglamento para la Defensa del Cliente

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la AV.

20. Modificación del Reglamento para la Defensa del Cliente

Cualquier modificación del presente Reglamento deberá ser realizada por escrito y ser sometida a la aprobación del Consejo de Administración de la AV.

* * *

ANEXO I

1 – Dirección del Servicio de Atención al Cliente

Dirección: Calle Antonio Maura 8, planta baja,

Código Postal: 28014, Madrid

2 – Titular del Servicio de Atención al Cliente

Nombre: D. José David Rodríguez Prado

Teléfono: 91.737.41.14

Correo electrónico: jrodriguez@finaccessvalue.es