Monex Europa, S.L.

Reglamento de Funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente

La aprobación del presente Reglamento de Funcionamiento para la Defensa del Cliente (el "**Reglamento**") tiene como objeto 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 y en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, y, en particular, a las disposiciones del artículo 8 de la Orden.

La aprobación de este Reglamento se enmarca asimismo en la política general de protección de la clientela de MONEX EUROPA., S.L., (en adelante, la "**Sociedad**") estableciendo los medios, órganos y procedimientos necesarios para garantizar una adecuada protección del derecho de los clientes a que sean atendidas y resueltas sus quejas y reclamaciones.

Se ha optado para ello por establecer un servicio independiente de atención al cliente, cuya estructura y medios se establecen en el capítulo II del Reglamento. El procedimiento ante dicho servicio, regulado de conformidad con el capítulo III de la Orden antes mencionada, se describe con detalle en el capítulo III del Reglamento.

El órgano encargado de la aprobación del Reglamento, así como de la designación del titular del Servicio de Atención al Cliente es el Consejo de Administración de la Sociedad.

CAPÍTULO I
Disposiciones Generales

1.- Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el derecho que asiste a los Clientes de la Sociedad a que sean atendidas y resueltas sus Quejas y Reclamaciones, así como los medios, órganos (el Servicio de Atención al Cliente) y procedimientos establecidos por la Sociedad para asegurar un ejercicio efectivo de dicho derecho.

2.- Definiciones

A los efectos del presente Reglamento:

(a) "*Usuario*" significará cualquier persona o entidad, española o extranjera, que reúna la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la Sociedad;

(b) "*Departamento de Conducta de Entidadesdel Banco de España*" significa el órgano del Banco de España, que resuelve las quejas y reclamaciones que presentan los usuarios de las entidades supervisadas por el Banco de España, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

(c) "*Orden*" significará 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*;

(d) "*Reclamación*" significará cualquier reclamación que un Usuario pueda presentar contra la Sociedad en la que ponga de manifiesto, con la pretensión

de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Sociedad que supongan para el Usuario un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por la Sociedad de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros;

(e) "*Reglamento*" significará el presente REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE;

(f) "*Queja*" significará cualquier queja presentada por un Usuario por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación a su juicio deficiente que observe en el funcionamiento de la Sociedad.

(g) "*Servicio de Atención al Cliente*" o "*Servicio*" significará el servicio especializado y autónomo de atención al cliente establecido por la Sociedad con las funciones que le atribuye la sección 4 del Reglamento y, en particular, la de atender y resolver las Quejas y Reclamaciones de los Clientes.

3.- Derechos de los Usuarios

Todos los Usuarios, cuando estimen que han sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, tendrán derecho a que sus Quejas y Reclamaciones sean atendidas y resueltas en el plazo de quince días hábiles desde su presentación ante cualquier instancia de la Sociedad, incluyendo sus oficinas, Servicio de Atención al Cliente, por correo electrónico o por correo postal, gratuitamente y de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento.

En situaciones excepcionales, si la Sociedad no puede ofrecer una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a su voluntad, la Sociedad enviará al Usuario una respuesta provisional, indicando claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especificando el plazo en el cual el Usuario recibirá la respuesta definitiva, que en ningún caso excederá de un mes desde la presentación de conformidad con el párrafo anterior.

CAPÍTULO II

El Servicio de Atención al Cliente

4.- Funciones

4.1. La Sociedad dispondrá de un servicio autónomo de atención al cliente (el "**Servicio de Atención al Cliente**") encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con la Sociedad y tramitar, conforme al presente Reglamento, todas las Quejas y Reclamaciones de los Usuarios.

4.2. El Servicio de Atención al Cliente resolverá con autonomía las Quejas y Reclamaciones y se encontrará separado de los restantes servicios comerciales u operativos de la Sociedad, con el fin de evitar conflictos de interés.

Estará dotado de medios humanos, materiales, técnicos y organizativos necesarios y adecuados para el cumplimiento de sus funciones y adoptará las medidas de formación necesarias para que su personal disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los Usuarios, las obligaciones derivadas de los contratos de productos y servicios y las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros.

El Servicio de Atención al Cliente establecerá los procedimientos adecuados con las unidades de negocio de la Sociedad para que los requerimientos de información que realice se atiendan conforme a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

4.3. En concreto, el Servicio de Atención al Cliente desempeñará las siguientes funciones:

(a) atender y resolver las Quejas y Reclamaciones que puedan presentar los Usuarios de conformidad con el procedimiento establecido en el Capítulo III;

(b) promover y velar por el cumplimiento en la Sociedad de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, preparando y realizando, a iniciativa propia o a requerimiento de la Sociedad, informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones;

(c) asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la Orden de conformidad con lo establecido en la sección 17 de este Reglamento;

(d) atender en nombre de la Sociedad los requerimientos efectuados por el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España en el ejercicio de sus funciones; y

(e) preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función de conformidad con lo establecido en la sección 18 del Reglamento.

5.- Quejas y Reclamaciones excluidas por su objeto

Quedan excluidas, de la competencia del Servicio de Atención al Cliente las Quejas y Reclamaciones derivadas de:

(a) Las relaciones de la Sociedad con sus empleados en el ámbito laboral y directivos, siempre que dichas relaciones se refieran a tal relación laboral o mercantil;

(b) Las relaciones de la Sociedad con sus proveedores, siempre que dichas relaciones se refieran a una relación mercantil;

(c) Las cuestiones que se refieran a las decisiones de la Sociedad relativas a celebrar o no cualquier contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como sus pactos o condiciones, salvo en el caso de que la Queja o Reclamación se produzca por demora o negligencia en la toma de decisiones por parte de la Sociedad;

(d) Los productos y servicios comercializados o contratados fuera del territorio español. Dicha exclusión no afecta a la posible comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores, y concretamente a los derechos que estos puedan esgrimir como aplicables, recogidos en la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores; y

(e) Las cuestiones sobre las que se estuviera tramitando simultáneamente, o hubieran sido objeto de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial en relación con los mismos hechos que son objeto de la Queja o Reclamación.

6.- Composición

El Servicio de Atención al Cliente estará liderado por un titular y estará asistido por el personal que el titular estime en cada momento conveniente a la luz de las necesidades y la carga de trabajo del Servicio.

7.- Designación

7.1. El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración de la Sociedad.

7.2. Serán condiciones necesarias para poder ser designado como titular del Servicio de Atención al Cliente las siguientes:

(a) disponer de honorabilidad comercial y profesional de conformidad con la normativa de aplicación;

(b) contar con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer las funciones que le corresponde ejercer de acuerdo con el presente Reglamento y de conformidad con la normativa de aplicación; y

(c) no estar sujeto a ninguna de las incompatibilidades recogidas en la sección 7.3. siguiente.

7.3. Se considerarán como causas de incompatibilidad a los efectos del apartado (c) de la sección 7.2. anterior aquellas establecidas en la normativa que resulte de aplicación en cada momento.

7.4. La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada al Banco de España y al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

8.- Mandato y cese

8.1. El nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de cinco años, y podrá ser renovado por iguales periodos de cinco años. No hay limitación alguna al número de veces en que el titular del Servicio de Atención al Cliente pueda ser renovado.

8.2. El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por cualquiera de las siguientes causas:

(a) expiración del plazo para el que fue nombrado sin que dicho plazo haya sido renovado;

(b) renuncia;

(c) muerte o incapacidad sobrevenida para el desempeño de las funciones propias del cargo;

(d) pérdida de las condiciones de elegibilidad mencionadas en la sección 7.2 anterior;

(e) haber sido condenado por delito en sentencia firme; o

(f) grave incumplimiento de sus obligaciones o notoria negligencia en el ejercicio de las mismas.

En caso de cese del titular del Servicio de Atención al Cliente, el Consejo de Administración de la Sociedad procederá inmediatamente al nombramiento

de un nuevo titular que cumpla con los criterios de elegibilidad recogidos en la sección 7.2. En todo caso, las actuaciones realizadas por el anterior titular del Servicio seguirán siendo válidas.

El cese y posterior nombramiento de un nuevo titular del Servicio de Atención al Cliente no suspenderá el plazo para resolver una Queja o Reclamación previsto en la sección 15.1.

9.- Ejercicio del Cargo. Independencia

9.1. El titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá las funciones propias de su cargo con la diligencia y un comportamiento ético acordes con la naturaleza de sus funciones.

Asimismo, en el desempeño de las mismas, actuará siempre con la máxima imparcialidad e independencia.

La Sociedad no podrá adoptar ningún tipo de represalias, sanciones, amenazas o medidas de presión sobre el titular del Servicio de Atención al Cliente con el objeto de influir, directa o indirectamente, en el sentido de las decisiones adoptadas por el Servicio en el ejercicio de sus funciones.

9.2. El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de conocer de aquellas Quejas y Reclamaciones que presenten un interés directo para él o ella.

En esas situaciones, el titular del Servicio de Atención al Cliente lo pondrá de manifiesto al órgano de administración de la Sociedad, absteniéndose de conocer la Queja y Reclamación, pasando a hacerlo el personal restante asignado al Servicio de Atención al Cliente.

9.3. El titular del Servicio de Atención al Cliente, así como las personas adscritas a dicho Servicio no podrán aprovechar en beneficio propio, directa o indirectamente, o de personas a ellos vinculadas, oportunidades de negocio o ventajas patrimoniales de las que hayan tenido conocimiento como consecuencia de su actividad.

10.- Colaboración y Supervisión

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

10.2. El órgano de administración de la Sociedad y el titular del Servicio de Atención al Cliente mantendrán reuniones con la periodicidad que estimen oportunas para analizar el funcionamiento del Servicio y adoptar las medidas que, en su caso, se estimen necesarias para asegurar el correcto desempeño de sus funciones y promover y velar por el cumplimiento en la Sociedad de la normativa sobre protección de la clientela.

CAPÍTULO III
Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las Quejas y Reclamaciones

11.- Forma, contenido y lugar de presentación de las Quejas y Reclamaciones

11.1 Las Quejas y Reclamaciones deberán ser presentadas por los Usuarios en el plazo máximo de dos años desde la fecha en que tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la Queja o Reclamación.

11.2 Los Usuarios podrán presentar sus Quejas y Reclamaciones, bien personalmente o a través de un representante, en este último caso acreditando suficientemente dicha representación, en el domicilio de la Sociedad, en cualquier oficina que la Sociedad pudiera tener abierta al público en cualquier momento o en la dirección y el correo electrónico previstos en el Anexo al presente Reglamento.

11.3 Las Quejas y Reclamaciones podrán presentarse en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y siempre de conformidad con las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

A estos efectos, la Sociedad mantendrá a disposición de sus Usuarios en todo momento una dirección de correo electrónico a la que dirigir las eventuales Quejas y Reclamaciones.

11.4 La tramitación del procedimiento se iniciará mediante la presentación, a través de cualquiera de los medios previstos en la sección 11.3 anterior, de un documento, en el que se hará constar:

(a) Nombre y apellidos (o razón social) y domicilio del Cliente y, en su caso, de la persona que lo represente, y la acreditación de dicha representación; y el D.N.I., pasaporte o N.I.E. o los datos del registro público correspondiente;

(b) Motivo de la Queja o Reclamación, especificando claramente cuáles son las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento;

(c) Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la Queja o Reclamación;

(d) Que el Usuario 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.

Junto con ese documento el Usuario deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder y en las que se fundamente su Queja o Reclamación.

12.- Admisión a trámite

12.1 Una vez que la Queja o Reclamación haya sido recibida en la Sociedad de conformidad con lo establecido en la sección 11 anterior, si la Queja o Reclamación no es recibida directamente por el Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, no es resuelta a favor del Usuario directamente por el propio departamento o servicio objeto de la Queja o Reclamación, ésta será remitida inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente.

12.2 El cómputo del plazo de terminación del procedimiento al que se refiere la sección 15.1 siguiente comenzará a contar a partir del momento en que la Queja o Reclamación sea presentada en el domicilio de la Sociedad, en cualquier oficina que la Sociedad pudiera tener abierta al público en cualquier momento o en la dirección y el correo electrónico indicados en el Anexo al presente Reglamento. Dicha Queja o Reclamación será trasladada al Servicio de Atención del Cliente a la mayor brevedad posible. Sin embargo, en caso de que la Queja o Reclamación adoleciese de algún defecto formal de acuerdo con lo establecido en la sección 12.4, se suspenderá el plazo de resolución previsto en la sección 15.1 siguiente y se notificará al Usuario de dicha circunstancia.

Una vez el Usuario subsane el defecto, el plazo de resolución se reanudará desde el momento en el que se comunicó la suspensión del plazo al Usuario.

12.3 Inmediatamente tras recibir la Queja o Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente procederá a la apertura de un expediente y acusará recibo de la recepción de la Queja o Reclamación al Usuario en cualquiera de las instancias de la Sociedad mencionadas en la sección 12.2 anterior, por escrito, haciendo constar expresamente la fecha de presentación de la Queja o Reclamación a los efectos de inicio del cómputo del plazo para dictar una resolución, calculada de conformidad con el apartado anterior.

12.4 Si no se acreditase suficientemente la identidad del Usuario o la suficiencia de la representación (en caso de que la Queja o Reclamación se presente a través de un representante), o si no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la Queja o Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente requerirá al Usuario (o a su representante) que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, indicándole expresamente que si así no lo hiciese, se archivará la Queja o Reclamación sin más trámite.

No obstante lo anterior, si el Usuario subsana los defectos formales de la presentación de una Queja o Reclamación pasados los 10 días naturales a los que hace referencia esta sección, se iniciará, a todos los efectos, un nuevo procedimiento sobre los mismos hechos.

12.5 El Servicio de Atención al Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de una Queja o Reclamación en los casos siguientes:

(a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no sean subsanables, incluyendo a este respecto, cuando no se concrete el motivo de la Queja o Reclamación;

(b) Cuando se pretendan tramitar como Quejas o Reclamaciones recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando la Queja o Reclamación

se encuentre pendiente de resolución o litigio o hubiese sido ya resuelta ante una instancia administrativa, arbitral o judicial;

(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 o el presentante no reúna la condición de Usuario o no afecte a sus intereses y derechos legalmente reconocidos de conformidad con lo establecido en la sección 3 anterior;

(d) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de Quejas o Reclamaciones al que se refiere la sección 11.1.

Si el Servicio de Atención al Cliente entendiese que no procede la admisión a trámite de una Queja o Reclamación por alguno de dichos motivos, se lo notificará por escrito al Usuario (o su representante), dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Si el Usuario (o su representante) contestase a dicha notificación y se mantuviese la causa de inadmisión, el Servicio de Atención al Cliente le notificará la decisión final que adopte a este respecto.

13.- Tramitación

13.1 En el curso de la tramitación del expediente el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar del Usuario (o su representante) y de los distintos departamentos y servicios de la Sociedad, cuantos datos, aclaraciones, informaciones o elementos de prueba que considere pertinentes para adoptar su decisión. En todo caso, una vez admitida a trámite una Queja o Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente se pondrá inmediatamente en contacto con los departamentos o servicios afectados y les solicitará los documentos, datos y aclaraciones que sean necesarios para formar su criterio en relación con los hechos que son objeto de la Queja o Reclamación.

Todos los servicios y departamentos de la Sociedad estarán obligados a remitir al Servicio de Atención al Cliente, con la mayor celeridad, todos los documentos, informaciones y aclaraciones que pueda requerirles el Servicio de Atención al Cliente en el ejercicio de sus funciones.

El Servicio de Atención al Cliente incluirá en un sólo expediente todos los documentos que se hayan incorporado al procedimiento.

13.2 Cuando exista una conexión entre las Quejas o Reclamaciones planteadas por un mismo o varios Usuarios, el Servicio de Atención al Cliente podrá optar por acumularlas en un mismo expediente por razones de eficacia y de congruencia.

14.- Allanamiento y desistimiento

14.1 Si la Sociedad rectificase la situación a satisfacción del Usuario a la luz de la Queja o Reclamación planteada, se lo comunicará al Servicio de Atención al Cliente, presentándole la documentación que justifique tal allanamiento, salvo si el Usuario expresamente desistiese de la Queja o Reclamación.

14.2 El Usuario (o su representante) podrán desistir de sus Quejas o Reclamaciones en cualquier momento, lo que conllevará la finalización inmediata del procedimiento en lo que al Usuario respecta.

No obstante, si el Servicio de Atención al Cliente, en el marco de su función de promoción del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, lo estima conveniente, podrá acordar la continuación del procedimiento.

15.- Finalización del procedimiento

15.1 El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de quince días hábiles a partir de la fecha en que la Queja o Reclamación fuera presentada ante cualquier instancia de la Sociedad conforme a lo establecido en la sección 12.2 anterior.

En situaciones excepcionales, si la Sociedad no puede ofrecer una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a su voluntad, la Sociedad enviará al Usuario una respuesta provisional, indicando claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especificando el plazo en el cual el Usuario recibirá la respuesta definitiva, que en ningún caso excederá de un mes desde la presentación de conformidad con la sección 12.2 anterior

15.2 La decisión del Servicio de Atención al Cliente que ponga fin al procedimiento y resuelva la Queja o Reclamación deberá ser motivada y contener unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la Queja o Reclamación. Deberá basarse en las cláusulas contractuales aplicables al supuesto de hecho y las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros.

Cuando la decisión se aparte de los criterios manifestados por el Servicio de Atención al Cliente en expedientes anteriores similares, el Servicio de Atención al Cliente deberá aportar las razones que justifiquen la diferencia entre ambos criterios.

15.3 La decisión deberá mencionar expresamente la facultad que asiste al Usuario de acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, , en caso de disconformidad con la decisión. A tal efecto, la decisión incluirá también los datos de contacto del Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

Al Usuario le asiste también la posibilidad de acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España en caso de ausencia de resolución, tras acreditar haber transcurrido el plazo de quince días hábiles (o el plazo de resolución que excepcionalmente indique el SAC, y que no podrá ser superior a un mes) desde la presentación de la Queja o Reclamación.

El plazo máximo en el que podrán presentar reclamación los clientes que tengan la condición de consumidor ante el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, será de un (1) año desde la fecha de presentación de la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la Sociedad.

15.5 La decisión deberá notificarse al Usuario (o su representante) en el plazo de diez días naturales desde la fecha de su adopción, por escrito o por cualquiera de los medios indicados en la sección 11.3 anterior. La decisión se notificará a través del mismo medio en que se presentó la Queja o Reclamación, salvo

si el Usuario (o su representante) han designado expresamente un medio específico.

15.6 El Usuario no estará obligado a aceptar las decisiones adoptadas por el Servicio de Atención al Cliente, y podrá ejercitar las actuaciones administrativas y actuaciones judiciales que estime oportunas en relación con los hechos que son objeto de la Queja o Reclamación.

Por el contrario, las decisiones del Servicio de Atención al Cliente son vinculantes y directamente ejecutables para la Sociedad. El servicio o departamento encargado de adoptar las medidas necesarias para ejecutar dichas decisiones informará al Servicio de las actuaciones que ha tomado para darles cumplimiento. Ello, no obstante, no impedirá a la Sociedad iniciar, en su caso, las acciones judiciales, administrativas, arbitrales o de cualquier naturaleza que estime pertinentes para salvaguardar sus derechos e intereses legítimos.

CAPÍTULOIV
Disposiciones finales

16.- Relación con el Departamento de Conducta Entidades del Banco de España

16.1 El Servicio de Atención al Cliente será el encargado de atender en nombre de la Sociedad los requerimientos efectuados por el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine.

16.2 La Sociedad adoptará los acuerdos necesarios y llevará a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en sus relaciones con el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España se efectúe por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y su normativa de desarrollo.

17.- Información pública

El Servicio de Atención al Cliente será también responsable del cumplimiento de las obligaciones de información establecidas por la Orden y en general por la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros.

En particular, velará por que en todas las instancias de la Sociedad, incluida su página web, se incluya la siguiente información:

(a) La existencia del Servicio de Atención del Cliente, junto con su dirección postal y electrónica;

(b) La obligación que asiste a la Sociedad de atender y resolver las Quejas y Reclamaciones presentadas por los Usuarios en el plazo de quince días hábiles (o el plazo de resolución que excepcionalmente indique el SAC, y que no podrá ser superior a un mes) desde su presentación en cualquiera de las instancias de conformidad con lo previsto en el presente Reglamento;

(c) Una referencia al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, sus datos de contacto, y a la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular reclamaciones ante el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España;

(d) Una versión actualizada del presente Reglamento; y

(e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

18.- Informe anual

18.1 El Servicio de Atención al Cliente presentará al Consejo de Administración de la Sociedad, dentro del primer trimestre de cada año, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

(a) Un 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) Un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el Usuario;

(c) Criterios generales contenidos en las decisiones del Servicio;

(d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación del Servicio de Atención al Cliente.

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

19.- Modificación

19.1 El presente Reglamento deberá ser remitido al Banco de España para su verificación una vez aprobado por el Consejo de Administración de la Sociedad.

19.2 Dichas modificaciones, una vez aprobadas por el Consejo de Administración de la Sociedad, serán remitidas por el Servicio de Atención al Cliente al Banco de España para su verificación.

20.- Otros datos de contacto del Servicio de Atención al Cliente

20.1 Las Quejas o Reclamaciones podrán ser presentadas en cualquier oficina de la Sociedad como ha sido indicado en la sección 11.2 de este Reglamento, así como en la dirección y correo electrónico señalados en el Anexo al presente Reglamento.

21.- Entrada en vigor

Este Reglamento entrará en vigor en el momento en el que el Banco de España verifique el presente Reglamento.

ANEXO

DATOS DE CONTACTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Los datos de contacto del Servicio de Atención al Cliente de MONEX EUROPA, S.L., son los que se indican a continuación:

(i) Titular: Gema Cobo Díaz

(ii) Correo electrónico: consultas.mesl@monexeurope.eu

(iii) Dirección: Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1, Torre Picasso, 28020, Madrid.