

**PROCEDIMIENTO DE
ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES
GUIDEBRIDGE SGEIC, S.A.**

PREÁMBULO

La Ley 22/2014, de 12 de noviembre, por la que se regulan las entidades de capital-riesgo, otras entidades de inversión colectiva de tipo cerrado y las sociedades gestoras de entidades de inversión colectiva de tipo cerrado, establece el marco jurídico aplicable a las sociedades gestoras de entidades de inversión colectiva de tipo cerrado (SGEIC), contemplando, entre otros aspectos, las obligaciones de organización interna, normas de conducta y actuación diligente en interés de los vehículos gestionados y de sus inversores.

Asimismo, el Reglamento Delegado (UE) n.º 231/2013 de la Comisión, de 19 de diciembre de 2012, establece determinados requisitos organizativos y de funcionamiento destinados a garantizar que las sociedades gestoras desarrollen sus actividades de manera adecuada, transparente y conforme a los intereses de los inversores.

Por su parte, la Guía Técnica 1/2026 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre el control interno en la gestión de vehículos cerrados, de 30 de septiembre de 2026, recoge los criterios y buenas prácticas que la CNMV considera adecuados en materia de organización, procedimientos y funciones de control interno. En particular, su apartado quinto, punto 40.h), contempla expresamente la revisión periódica, por parte de la función de Cumplimiento Normativo, de las políticas y procedimientos relacionados con la atención de quejas y reclamaciones.

Si bien las SGEIC no se encuentran sujetas, con carácter general, a la obligación de constituir un Servicio de Atención al Cliente en los términos previstos en el artículo 29 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, y en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, ello no excluye la conveniencia de establecer mecanismos internos adecuados para la recepción, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones que pudieran formular los inversores de los vehículos gestionados u otras personas legitimadas.

En este contexto, GUIDEBRIDGE SGEIC, S.A. (en adelante, la "Sociedad"), en atención a la naturaleza de sus actividades y al principio de proporcionalidad, considera necesario disponer de un procedimiento interno que permita canalizar y gestionar adecuadamente las quejas y reclamaciones recibidas, garantizando su análisis objetivo, una respuesta diligente a los interesados y la adecuada documentación de las actuaciones realizadas.

El presente Procedimiento de Atención de Quejas y Reclamaciones establece las normas internas aplicables a su recepción, registro, tramitación y resolución, así como las responsabilidades de las personas y áreas intervinientes, los mecanismos de seguimiento y la supervisión de su cumplimiento por parte de la función de Cumplimiento Normativo.

Mediante su aprobación, la Sociedad pretende reforzar la protección de los intereses de los inversores, favorecer la identificación y corrección de posibles deficiencias en la prestación de sus servicios y contribuir a la mejora continua de sus procedimientos internos, de conformidad con los principios de diligencia, transparencia, buena fe y trato equitativo.

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto y finalidad

El presente Procedimiento tiene por objeto establecer las normas internas de la Sociedad para la recepción, registro, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones que puedan formular los inversores de los vehículos gestionados por la Sociedad, así como las demás personas comprendidas en su ámbito de aplicación, en relación con las actividades y servicios desarrollados por esta.

Asimismo, el Procedimiento tiene como finalidad garantizar que las quejas y reclamaciones recibidas sean atendidas de manera diligente, objetiva y eficaz, mediante mecanismos que permitan su adecuada gestión, la comunicación de las decisiones adoptadas a los interesados y la conservación de la documentación acreditativa de las actuaciones realizadas.

El Procedimiento establece igualmente las responsabilidades de las personas y áreas intervinientes, así como los mecanismos de seguimiento y supervisión destinados a identificar posibles deficiencias o incidencias recurrentes y, en su caso, adoptar las medidas correctoras que resulten necesarias, con el objetivo de proteger los intereses de los inversores y contribuir a la mejora continua de los procedimientos internos de la Sociedad.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

El presente Procedimiento es de aplicación a las quejas y reclamaciones formuladas por las personas físicas o jurídicas que mantengan o hayan mantenido una relación con la Sociedad en su condición de inversores, socios o partícipes de los vehículos de inversión colectiva cerrados gestionados por esta, así como por sus representantes debidamente acreditados.

Las disposiciones del presente Procedimiento resultan aplicables a las quejas y reclamaciones relacionadas con las actividades y servicios desarrollados por la Sociedad en el ejercicio de sus funciones de gestión, administración y, en su caso, comercialización de los vehículos gestionados, siempre que se refieran a los derechos o intereses legítimos de los reclamantes.

Asimismo, el Procedimiento será de obligado cumplimiento para los administradores, directivos y empleados de la Sociedad que intervengan, directa o indirectamente, en la recepción, tramitación, análisis o resolución de las quejas y reclamaciones, quienes deberán prestar la colaboración necesaria para garantizar su adecuada gestión.

Quedarán excluidas del ámbito de aplicación del presente Procedimiento aquellas comunicaciones que no guarden relación con las actividades y servicios prestados por la Sociedad, así como las cuestiones de naturaleza exclusivamente laboral, mercantil o contractual planteadas por empleados, proveedores u otros terceros ajenos a su actividad de gestión de vehículos de inversión colectiva cerrados, sin perjuicio de su tramitación por los cauces internos que correspondan.

Artículo 3. Definiciones de queja y reclamación

A los efectos del presente Procedimiento, se entenderá por queja cualquier manifestación de disconformidad relacionada con el funcionamiento de la Sociedad o con la prestación de sus servicios, derivada de posibles deficiencias, retrasos, falta de atención, trato inadecuado u otras actuaciones que el interesado considere incorrectas o negligentes, sin que necesariamente implique una solicitud de restitución de derechos o intereses.

Se entenderá por reclamación cualquier solicitud formulada por un inversor o persona legitimada mediante la que se ponga de manifiesto una posible vulneración de sus derechos o intereses legítimos, derivada de acciones u omisiones de la Sociedad relacionadas con el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de obligaciones legales, contractuales o de las condiciones establecidas en los documentos constitutivos de los vehículos gestionados, y mediante la que se solicite una actuación, rectificación o reparación 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.

Las quejas y reclamaciones podrán referirse, entre otras cuestiones, a la gestión y administración de los vehículos, la información facilitada a los inversores, los procesos de suscripción y desembolso de compromisos, las distribuciones, la aplicación de comisiones y gastos o cualquier otra actuación relacionada con las actividades desarrolladas por la Sociedad.

La calificación de una comunicación como queja o reclamación atenderá a su contenido y finalidad, con independencia de la denominación utilizada por el interesado y siempre que sea presentada por los medios informáticos, electrónicos o telemáticos habilitados para ello por la Sociedad, que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, no pudiendo presentarse las quejas o reclamaciones por vía telefónica. En caso de duda, la Sociedad procederá a su análisis y tramitación conforme a lo previsto en el presente Procedimiento, siempre que se encuentre comprendida en su ámbito de aplicación.

Artículo 4. Principios generales de actuación

La atención y tramitación de las quejas y reclamaciones se desarrollará de conformidad con los principios de diligencia, objetividad, buena fe, transparencia y trato equitativo, procurando garantizar una respuesta adecuada a las cuestiones planteadas por los interesados.

En particular, la Sociedad observará los siguientes principios:

- a) Diligencia y eficacia: las quejas y reclamaciones serán atendidas y tramitadas con la debida diligencia, procurando su resolución en un plazo razonable y evitando demoras injustificadas.
- b) Objetividad e imparcialidad: el análisis de las quejas y reclamaciones se realizará atendiendo a los hechos, la documentación disponible y las disposiciones legales, contractuales y reglamentarias aplicables, evitando situaciones de conflicto de intereses que puedan comprometer su adecuada resolución.
- c) Transparencia: las respuestas a los interesados deberán ser claras, comprensibles y suficientemente motivadas, indicando, cuando corresponda, las actuaciones realizadas y las decisiones adoptadas.
- d) Confidencialidad: la información y documentación obtenidas durante la tramitación de las quejas y reclamaciones serán tratadas de forma confidencial y conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.
- e) Trazabilidad: las actuaciones realizadas durante la tramitación de las quejas y reclamaciones quedarán debidamente documentadas, de forma que permitan acreditar su gestión y resolución.

La aplicación de estos principios se ajustará a la naturaleza, dimensión y complejidad de las actividades desarrolladas por la Sociedad, de conformidad con el principio de proporcionalidad.

Artículo 5. Aprobación, difusión y modificación del procedimiento

Corresponde al Consejo de Administración de la Sociedad la aprobación del presente Procedimiento, así como de las modificaciones que, en su caso, se introduzcan en el mismo.

La Sociedad mantiene el Procedimiento a disposición de los administradores, directivos y empleados cuyas funciones están relacionadas con la recepción, tramitación o resolución de quejas y reclamaciones, a fin de que conozcan las responsabilidades y pautas de actuación que les resultan aplicables.

La función de Cumplimiento Normativo revisa periódicamente la adecuación del Procedimiento a la normativa aplicable y a las características de la actividad desarrollada por la Sociedad y propone, cuando resulta necesario, las modificaciones oportunas.

Las modificaciones del Procedimiento requieren la aprobación del Consejo de Administración con carácter previo a su aplicación.

CAPÍTULO II. ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES

Artículo 6. Responsable de la atención de quejas y reclamaciones

La Sociedad tiene designada a una persona responsable de coordinar la recepción, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones que se presenten en relación con las actividades y servicios desarrollados por esta.

La designación responde a la estructura organizativa, los medios disponibles y la naturaleza de las actividades de la Sociedad, sin que resulte necesaria la constitución de un departamento o servicio específico de atención al cliente.

El responsable designado coordina las actuaciones necesarias para la adecuada tramitación de las quejas y reclamaciones, recabando, cuando resulte preciso, la colaboración de las áreas o personas implicadas en los hechos objeto de análisis.

El responsable desempeña sus funciones con objetividad e imparcialidad, evitando que sus posibles vinculaciones con las áreas comerciales, operativas o con los órganos de administración de la Sociedad comprometan la adecuada tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones.

Cuando la queja o reclamación afecte directamente al responsable designado, este haya intervenido en los hechos objeto de reclamación o concurra cualquier otra circunstancia que pueda comprometer su imparcialidad, deberá abstenerse de intervenir en su resolución, que será asumida por otra persona designada por la dirección de la Sociedad que no se encuentre afectada por dicho conflicto.

La función de Cumplimiento Normativo supervisa periódicamente el cumplimiento del presente Procedimiento, sin que dicha supervisión implique necesariamente su participación directa en la tramitación o resolución de las quejas y reclamaciones.

Artículo 7. Funciones y responsabilidades

El responsable de la atención de quejas y reclamaciones tiene atribuidas las siguientes funciones:

- a) Recibir y registrar las quejas y reclamaciones presentadas ante la Sociedad, asignando a las mismas un código de referencia específico con el que poder identificarlas, dejando constancia de su fecha de recepción, identidad del reclamante y motivo de la comunicación.
- b) Analizar las quejas y reclamaciones recibidas, comprobando que se encuentran comprendidas en el ámbito de aplicación del presente Procedimiento y que disponen de la información necesaria para su tramitación.
- c) Recabar de las áreas o personas implicadas la información, documentación y aclaraciones necesarias para analizar los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Coordinar la tramitación de las quejas y reclamaciones, procurando que sean atendidas y resueltas de manera diligente y dentro de los plazos establecidos en el presente Procedimiento.
- e) Elaborar o coordinar la preparación de las respuestas a los reclamantes, procurando que las decisiones adoptadas estén debidamente fundamentadas y sean comunicadas a los interesados.
- f) Mantener actualizada la documentación correspondiente a las quejas y reclamaciones recibidas, incluyendo las actuaciones realizadas, las respuestas emitidas y, en su caso, las medidas adoptadas.
- g) Comunicar a la dirección de la Sociedad y, cuando corresponda, a la función de Cumplimiento Normativo, aquellas quejas y reclamaciones que, por su naturaleza o relevancia, puedan poner de manifiesto posibles incumplimientos normativos, conflictos de intereses o deficiencias en los procedimientos internos.

La resolución de las quejas y reclamaciones corresponde al responsable designado, sin perjuicio de la intervención de otros órganos o responsables de la Sociedad cuando la naturaleza de los hechos o las medidas propuestas requieran su participación o autorización.

La función de Cumplimiento Normativo supervisa periódicamente la adecuada aplicación del presente Procedimiento, de conformidad con lo previsto en la Guía Técnica 1/2026 de la CNMV, sin asumir necesariamente las funciones operativas de atención y resolución de las quejas y reclamaciones.

Artículo 8. Medios y canales de atención

La Sociedad dispone de los medios organizativos y materiales necesarios para la recepción y tramitación de las quejas y reclamaciones, de acuerdo con la naturaleza, dimensión y complejidad de sus actividades.

Las quejas y reclamaciones pueden presentarse por escrito, mediante correo electrónico dirigido a la dirección habilitada por la Sociedad a estos efectos, así como mediante comunicación postal escrita remitida a su domicilio social.

La información relativa a los canales habilitados para la presentación de quejas y reclamaciones, incluyendo la dirección de correo electrónico y la dirección postal correspondientes, se encuentra disponible en la página web de la Sociedad.

El responsable de la atención de quejas y reclamaciones dispone de acceso a la información y documentación necesarias para el desempeño de sus funciones, pudiendo solicitar la colaboración de las distintas áreas de la Sociedad cuando resulte preciso para el análisis y resolución de las cuestiones planteadas.

Los medios y canales utilizados permiten dejar constancia de las comunicaciones recibidas, de las actuaciones realizadas durante su tramitación y de las respuestas facilitadas a los interesados.

Artículo 9. Colaboración de las áreas de la Sociedad

Las distintas áreas y departamentos de la Sociedad colaboran con el responsable de la atención de quejas y reclamaciones en el ejercicio de sus funciones, facilitando la información, documentación y aclaraciones necesarias para el adecuado análisis y resolución de las cuestiones planteadas.

Cuando una queja o reclamación afecte a las actuaciones de un área o departamento concreto, su responsable facilitará los antecedentes y explicaciones que resulten necesarios para esclarecer los hechos y determinar, en su caso, las medidas que proceda adoptar.

La colaboración entre las distintas áreas de la Sociedad se desarrolla conforme a los principios de diligencia, coordinación y confidencialidad, procurando evitar retrasos injustificados en la tramitación de las quejas y reclamaciones.

Cuando del análisis de una queja o reclamación se desprendan posibles incumplimientos normativos, conflictos de intereses o deficiencias relevantes en los procedimientos internos, el responsable de su tramitación pondrá estas circunstancias en conocimiento de la función de Cumplimiento Normativo para su valoración y, en su caso, seguimiento.

Artículo 10. Supervisión por la función de Cumplimiento Normativo

La función de Cumplimiento Normativo supervisa periódicamente la adecuada aplicación del presente Procedimiento, de conformidad con lo previsto en la normativa aplicable y en la Guía Técnica 1/2026 de la CNMV sobre el control interno en la gestión de vehículos cerrados.

En el ejercicio de sus funciones, revisa la gestión de las quejas y reclamaciones recibidas por la Sociedad, verificando, entre otros aspectos, su adecuado registro, tramitación y resolución, así como la correcta aplicación de las medidas adoptadas cuando se hayan identificado incidencias.

Asimismo, analiza aquellas quejas y reclamaciones que puedan poner de manifiesto posibles incumplimientos normativos, conflictos de intereses o deficiencias en los procedimientos internos, valorando, en su caso, la necesidad de proponer medidas correctoras.

Los resultados de las revisiones realizadas y, en su caso, las incidencias y recomendaciones identificadas se incorporan a los informes periódicos de la función de Cumplimiento Normativo dirigidos al Consejo de Administración, sin que resulte necesaria la elaboración de un informe específico sobre quejas y reclamaciones.

La supervisión realizada por la función de Cumplimiento Normativo no sustituye las responsabilidades atribuidas al responsable de la atención de quejas y reclamaciones en relación con su tramitación y resolución.

CAPÍTULO III. PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN

Artículo 11. Presentación de quejas y reclamaciones

Las quejas y reclamaciones pueden ser presentadas por las personas comprendidas en el ámbito de aplicación del presente Procedimiento, directamente o por medio de un representante debidamente acreditado, a través de cualquiera de los canales habilitados por la Sociedad y recogidos en el artículo 8.

La presentación se realizará por escrito, en soporte papel o por medios electrónicos, de forma que permita dejar constancia de su contenido y de la identidad del reclamante.

Las quejas y reclamaciones deberán contener, al menos, la siguiente información:

- a) Nombre y apellidos o denominación social del reclamante y, en su caso, de su representante, así como los datos de contacto necesarios para efectuar las comunicaciones correspondientes.
- b) Identificación del vehículo gestionado al que se refiere la queja o reclamación, cuando resulte aplicable.
- c) Descripción de los hechos que motivan la queja o reclamación, con indicación, en la medida de lo posible, de las fechas y circunstancias relevantes.
- d) Motivo de la queja o reclamación y, en su caso, solicitud concreta que formula el interesado.
- e) Documentación que el reclamante considere relevante para acreditar los hechos expuestos, cuando disponga de ella.
- f) Declaración de no tener conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- g) Lugar, fecha y firma.

La ausencia de alguno de los datos o documentos anteriores no impedirá necesariamente la tramitación de la queja o reclamación, siempre que la información facilitada permita identificar al interesado y comprender los hechos planteados. Cuando resulte necesario, el responsable de su tramitación podrá solicitar la información o documentación adicional que considere pertinente.

La presentación de quejas y reclamaciones no supone coste alguno para el interesado.

Artículo 12. Recepción, registro y acuse de recibo

Las quejas y reclamaciones recibidas por la Sociedad se trasladan al responsable de su atención, quien procede a su registro y tramitación conforme a lo establecido en el presente Procedimiento.

La Sociedad mantiene un registro interno de las quejas y reclamaciones recibidas, en el que se recoge, al menos, la siguiente información:

- a) Fecha de recepción de la queja o reclamación y referencia interna.
- b) Identificación del reclamante y, en su caso, del vehículo gestionado al que se refiere.
- c) Descripción resumida de los hechos y motivos que originan la queja o reclamación.
- d) Estado de tramitación y actuaciones realizadas.
- e) Fecha y contenido de la resolución o respuesta facilitada al interesado.
- f) En su caso, medidas correctoras adoptadas.

El responsable de la atención de quejas y reclamaciones acusa recibo de las comunicaciones recibidas, preferentemente por el mismo medio utilizado por el interesado, dejando constancia de su recepción, código de referencia y de la fecha de presentación.

Cuando una queja o reclamación se reciba a través de un área o persona distinta del responsable designado, se trasladará a este para su registro y tramitación, sin necesidad de que el interesado vuelva a presentarla.

La información y documentación asociadas a cada queja o reclamación se conservan de forma que permitan acreditar las actuaciones realizadas y el resultado de su tramitación, de conformidad con las normas internas de conservación documental de la Sociedad.

Artículo 13. Admisión a trámite y supuestos de exclusión

Recibida y registrada la queja o reclamación, el responsable de su atención comprueba que se encuentra comprendida en el ámbito de aplicación del presente Procedimiento y que dispone de la información necesaria para su adecuada tramitación.

Cuando la información facilitada resulte insuficiente para identificar al reclamante, conocer los hechos o analizar la cuestión planteada, el responsable podrá solicitar las aclaraciones o documentación complementaria que considere necesarias.

Podrán quedar excluidas de la tramitación conforme al presente Procedimiento las quejas y reclamaciones que se encuentren en alguno de los siguientes supuestos:

- a) Cuando los hechos planteados no guarden relación con las actividades o servicios desarrollados por la Sociedad o no afecten a los derechos o intereses legítimos de las personas comprendidas en su ámbito de aplicación.
- b) Cuando se refieran a cuestiones de naturaleza exclusivamente laboral, mercantil o contractual ajenas a las actividades de gestión de vehículos de inversión colectiva cerrados.
- c) Cuando los mismos hechos y pretensiones estén siendo objeto de un procedimiento judicial, administrativo o arbitral, o hayan sido resueltos mediante resolución firme, sin perjuicio de las actuaciones que correspondan a la Sociedad en dichos procedimientos.
- d) Cuando reproduzcan quejas o reclamaciones anteriores del mismo interesado, relativas a idénticos hechos y pretensiones, que ya hayan sido analizadas y resueltas, sin aportar nuevos elementos relevantes.
- e) Cuando la información aportada no permita identificar al reclamante o determinar los hechos objeto de la queja o reclamación y no sea posible completar dicha información.
- 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 determine que una queja o reclamación no puede ser tramitada conforme al presente Procedimiento, el responsable comunicará al interesado esta circunstancia, indicando de forma sucinta los motivos que justifican dicha decisión.

La exclusión de una queja o reclamación de este Procedimiento no limita los derechos que puedan corresponder al interesado para ejercer las acciones que estime oportunas conforme a la normativa aplicable.

Artículo 14. Análisis y tramitación de las quejas y reclamaciones

Una vez admitida a trámite la queja o reclamación, el responsable de su atención procede al análisis de los hechos expuestos y de la documentación disponible, con el fin de determinar las circunstancias que la motivan y valorar la procedencia de las pretensiones formuladas por el interesado.

Para ello, podrá recabar de las distintas áreas o departamentos de la Sociedad la información, documentación y aclaraciones que resulten necesarias, así como solicitar al reclamante información complementaria cuando lo considere oportuno.

El análisis se realizará teniendo en cuenta la normativa aplicable, las condiciones contractuales, los reglamentos o estatutos de los vehículos gestionados y los procedimientos internos de la Sociedad que resulten relevantes para la cuestión planteada.

Cuando de la tramitación se desprendan posibles incumplimientos normativos, conflictos de intereses o deficiencias relevantes en los procedimientos internos, el responsable de la atención de quejas y reclamaciones pondrá estas circunstancias en conocimiento de la función de Cumplimiento Normativo para su valoración.

Durante la tramitación se dejará constancia de las actuaciones realizadas y de la documentación que resulte relevante para fundamentar la decisión adoptada.

El procedimiento se desarrollará con la debida diligencia, procurando resolver las cuestiones planteadas de manera objetiva y evitando demoras injustificadas.

Artículo 15. Plazo de resolución

Las quejas y reclamaciones recibidas por la Sociedad se tramitan con la debida diligencia, procurando ofrecer una respuesta al interesado en el menor tiempo posible y evitando demoras injustificadas.

Con carácter general, la Sociedad establece como plazo interno de referencia para la resolución de las quejas y reclamaciones un mes desde la fecha de su recepción, sin perjuicio de aquellos plazos específicos que pudieran resultar exigibles conforme a la normativa aplicable.

Cuando, por la complejidad de los hechos, la necesidad de recabar información adicional u otras circunstancias justificadas, no resulte posible resolver la queja o reclamación dentro de dicho plazo, el responsable de su tramitación informará al interesado de esta circunstancia, indicando los motivos de la demora y procurando facilitar una respuesta tan pronto como sea posible.

El plazo establecido constituye un criterio interno de actuación de la Sociedad y no supone la aplicación del régimen específico de plazos previsto para los servicios de atención al cliente de las entidades sujetas a la normativa reguladora de dichos servicios.

Artículo 16. Resolución y comunicación al reclamante

Una vez finalizado el análisis de la queja o reclamación, el responsable de su atención adopta la decisión que corresponda, teniendo en cuenta los hechos acreditados, la documentación examinada y las disposiciones legales, contractuales e internas que resulten aplicables.

La resolución deberá estar suficientemente motivada, expresar de forma clara las conclusiones alcanzadas y dar respuesta a las cuestiones planteadas por el interesado.

La decisión adoptada se comunicará al reclamante o, en su caso, a su representante debidamente acreditado, por escrito y preferentemente a través del mismo medio utilizado para la presentación de la queja o reclamación, salvo que el interesado haya indicado otro medio de comunicación.

Cuando la resolución sea favorable, total o parcialmente, a las pretensiones del reclamante, se indicarán, cuando corresponda, las actuaciones o medidas que la Sociedad haya adoptado o tenga previsto adoptar para atenderlas.

En caso de desestimación total o parcial de la queja o reclamación, la respuesta incluirá una explicación de los motivos que fundamentan la decisión, sin perjuicio de los derechos que correspondan al interesado para ejercer las acciones que estime oportunas conforme a la normativa aplicable.

La Sociedad conserva constancia de la resolución adoptada, de su fecha y de la comunicación efectuada al reclamante, incorporando dicha documentación al expediente correspondiente.

Artículo 17. Desistimiento y terminación del procedimiento

El reclamante podrá desistir de su queja o reclamación en cualquier momento de su tramitación, comunicándolo a la Sociedad a través de cualquiera de los canales habilitados. El desistimiento dará lugar a la finalización del procedimiento y al archivo del expediente, dejando constancia de dicha circunstancia.

Asimismo, cuando durante la tramitación de una queja o reclamación la Sociedad adopte medidas que permitan resolver satisfactoriamente la cuestión planteada y el interesado manifieste su conformidad, se procederá a dar por finalizado el procedimiento.

La finalización del procedimiento también podrá producirse mediante la comunicación al interesado de la resolución adoptada conforme a lo establecido en el artículo anterior.

En cualquiera de estos supuestos, el responsable de la atención de quejas y reclamaciones dejará constancia del motivo de terminación y de las actuaciones realizadas, conservando la documentación correspondiente en el expediente.

La terminación del procedimiento no impedirá que la Sociedad adopte, cuando resulte necesario, medidas correctoras derivadas de los hechos identificados durante su tramitación.

Artículo 18. Seguimiento y ejecución de las medidas adoptadas

Cuando de la resolución de una queja o reclamación se derive la necesidad de adoptar medidas específicas, el responsable de su atención coordinará con las áreas implicadas las actuaciones necesarias para su ejecución.

Las áreas o departamentos responsables de aplicar dichas medidas llevarán a cabo las actuaciones que correspondan en el ámbito de sus competencias, informando al responsable de la atención de quejas y reclamaciones sobre su realización.

Cuando las medidas adoptadas tengan por objeto subsanar posibles incumplimientos normativos, conflictos de intereses o deficiencias relevantes en los procedimientos internos, la función de Cumplimiento Normativo realizará el seguimiento que corresponda en el ejercicio de sus funciones de supervisión.

El responsable de la atención de quejas y reclamaciones dejará constancia, en el expediente correspondiente, de las medidas adoptadas y, en su caso, de su ejecución, de forma que pueda acreditarse la adecuada gestión de la queja o reclamación.

CAPÍTULO IV. DISPOSICIONES FINALES

Artículo 19. Confidencialidad y protección de datos

La Sociedad garantiza que el tratamiento de los datos personales obtenidos con motivo de la recepción, registro, tramitación, análisis y resolución de las quejas y reclamaciones se realiza de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, General de Protección de Datos (en adelante, «RGPD»), en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, «LOPDGDD»), y en las demás disposiciones que resulten aplicables.

Responsable y finalidad del tratamiento

La Sociedad, en su condición de responsable del tratamiento, trata los datos personales facilitados por los reclamantes, sus representantes y, en su caso, por otras personas que intervengan en los hechos objeto de la queja o reclamación, exclusivamente para las finalidades de recepción, gestión, análisis, tramitación y resolución de las cuestiones planteadas, así como para el seguimiento de las medidas adoptadas y el cumplimiento de las obligaciones legales que resulten aplicables.

El tratamiento de los datos personales se fundamenta en las bases jurídicas que correspondan conforme al artículo 6 del RGPD, atendiendo a la naturaleza de la relación mantenida con el interesado y a las circunstancias concretas del tratamiento, incluyendo, cuando resulte aplicable, el cumplimiento de obligaciones legales, la ejecución de una relación contractual o la satisfacción de intereses legítimos de la Sociedad o de terceros, siempre que concurran los requisitos legalmente previstos.

Principios aplicables al tratamiento

El tratamiento de los datos personales se ajusta a los principios establecidos en el artículo 5 del RGPD y, en particular, a los de licitud, lealtad, transparencia, limitación de la finalidad, minimización de datos, exactitud, limitación del plazo de conservación, integridad y confidencialidad.

La Sociedad limita la recogida y utilización de datos personales a aquellos que resulten adecuados, pertinentes y necesarios para la gestión de las quejas y reclamaciones, evitando el tratamiento de información que no guarde relación con las finalidades indicadas.

Confidencialidad y seguridad de la información

La información y documentación obtenidas durante la tramitación de las quejas y reclamaciones tienen carácter confidencial. El acceso a los expedientes queda limitado a las personas que, por razón de sus funciones, deban intervenir en su recepción, análisis, tramitación, resolución o supervisión.

Los administradores, directivos, empleados y demás personas que tengan acceso a dicha información están sujetos al deber de confidencialidad y secreto profesional, obligación que subsiste incluso después de finalizar su relación con la Sociedad, de conformidad con lo previsto en el artículo 5 de la LOPDGDD.

La Sociedad aplica las medidas técnicas y organizativas de seguridad adecuadas al nivel de riesgo asociado al tratamiento, de conformidad con el artículo 32 del RGPD y con sus políticas y procedimientos internos de seguridad de la información, con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales y evitar su alteración, pérdida, destrucción, acceso no autorizado o divulgación indebida.

Comunicación de datos a terceros

Los datos personales únicamente podrán ser comunicados a terceros cuando exista una base jurídica que legitime dicha comunicación, resulte necesario para la adecuada gestión de la queja o reclamación o sea exigible conforme a la normativa aplicable.

En particular, podrán comunicarse a las autoridades administrativas, judiciales o supervisoras competentes, incluida la Comisión Nacional del Mercado de Valores, cuando exista una obligación legal o un requerimiento legítimo que así lo justifique.

Cuando para la gestión de las quejas y reclamaciones resulte necesaria la intervención de proveedores externos que accedan a datos personales por cuenta de la Sociedad, dicha intervención se ajustará a lo dispuesto en el artículo 28 del RGPD, formalizándose, cuando corresponda, el correspondiente acuerdo de encargo del tratamiento.

Conservación de los datos personales

Los datos personales y la documentación asociados a las quejas y reclamaciones se conservan durante el tiempo necesario para atender las finalidades para las que fueron recabados y para cumplir las obligaciones legales de conservación que resulten aplicables.

Una vez finalizados dichos plazos, los datos serán suprimidos o, cuando proceda, bloqueados de conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la LOPDGDD, durante los plazos en que puedan derivarse responsabilidades del tratamiento o resulte necesario conservarlos para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones, procediéndose a su eliminación definitiva cuando corresponda.

Derechos de los interesados

Los interesados pueden ejercer, en los términos y condiciones establecidos en los artículos 15 a 22 del RGPD, los siguientes derechos:

- a) Derecho de acceso: obtener confirmación sobre si la Sociedad está tratando sus datos personales y, en tal caso, acceder a ellos y a la información legalmente prevista sobre su tratamiento.
- b) Derecho de rectificación: solicitar la corrección de los datos personales inexactos o incompletos que les concierne.
- c) Derecho de supresión: solicitar la eliminación de sus datos personales cuando concurra alguna de las circunstancias previstas en la normativa aplicable.
- d) Derecho de oposición: oponerse al tratamiento de sus datos personales en los supuestos y condiciones legalmente establecidos.
- e) Derecho a la limitación del tratamiento: solicitar la restricción del tratamiento de sus datos personales cuando concurra alguna de las circunstancias previstas en el RGPD.
- f) Derecho a la portabilidad de los datos: recibir los datos personales que hayan facilitado a la Sociedad en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, así como solicitar su transmisión a otro responsable, cuando concurran los requisitos legalmente establecidos.
- g) Derecho a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas: no ser objeto de decisiones basadas únicamente en tratamientos automatizados, incluida la elaboración de perfiles, que produzcan efectos jurídicos sobre el interesado o le afecten significativamente de modo similar, salvo en los supuestos legalmente permitidos.

Los interesados pueden ejercer estos derechos dirigiendo su solicitud a la Sociedad a través de los canales habilitados en su información de protección de datos. La Sociedad atiende dichas solicitudes conforme a los procedimientos y plazos establecidos en la normativa vigente, teniendo en cuenta las excepciones y limitaciones que puedan resultar aplicables.

El ejercicio de estos derechos no afecta a la obligación de la Sociedad de conservar determinados datos personales cuando exista una obligación legal que lo justifique o cuando su tratamiento resulte necesario para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones.

Asimismo, los interesados tienen derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), como autoridad de control competente, cuando consideren que el tratamiento de sus datos personales vulnera la normativa aplicable.

Deber de información

La Sociedad facilita a los interesados la información relativa al tratamiento de sus datos personales en los términos previstos en los artículos 12, 13 y 14 del RGPD, según corresponda, a través de los medios y documentos de información sobre protección de datos habilitados a tal efecto, garantizando que dicha información sea concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso

Artículo 20. Entrada en vigor

El presente Procedimiento entra en vigor en la fecha de su aprobación por el Consejo de Administración de la Sociedad y resulta de aplicación desde ese momento a las quejas y reclamaciones comprendidas en su ámbito de aplicación.

El Procedimiento permanece vigente hasta que el Consejo de Administración acuerde su modificación o sustitución, de conformidad con lo establecido en el artículo 5.