REGLAMENTO

DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

OMEGA GESTION DE INVERSIONES, S.G.I.I.C. S.A.

Documento de uso público propiedad de OMEGA GESTIÓN DE INVERSIONES, S.G.I.I.C., S.A.

ÍNDICE

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES 3
Artículo 1. Introducción 3
Artículo 2. Objeto 3
CAPÍTULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE 3
Artículo 3. Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente 3
Artículo 4. Funciones 4
Artículo 5. Idoneidad y Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad 5
Artículo 6. Duración del Cargo 6
Artículo 7. Cese 6
Artículo 8. Ejercicio del Cargo. Independencia 7
Artículo 9. Medios 8
Artículo 10. Relaciones con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV 8
Artículo 11. Deber de Colaboración 9
Artículo 12. Deberes de Información 9
Artículo 13. Formación 10
CAPITULO III. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES 11
Artículo 14. Presentación de Quejas y Reclamaciones 11
Artículo 15. Lugar y Plazo para la Presentación 11
Artículo 16. Forma y Contenido de la Presentación de Quejas y Reclamaciones 12
Artículo 17. Admisión a Trámite 12
Artículo 18. Tramitación 14
Artículo 19. Arreglo amistoso. Allanamiento y Desistimiento 14
Artículo 20. Finalización y Notificación 15
Artículo 21. Efectos de la Resolución 16
CAPITULO IV. INFORME DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE 16
Artículo 22. Informe Anual 16
CAPITULO V. DISPOSICIÓN FINAL 17
Artículo 23. Modificación del Reglamento y verificación por la CNMV 17

Documento de uso público propiedad de OMEGA GESTIÓN DE INVERSIONES, S.G.I.I.C., S.A.

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Introducción

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 (en adelante, **"la Orden"**) que desarrolla el Capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, establece una serie de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros.

Entre dichas medidas, la Orden establece que las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva deben contar con un Servicio de Atención al Cliente (en adelante, **"el SAC"**) que resuelva las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios de los servicios financieros relacionadas con sus derechos e intereses legalmente reconocidos, y de aprobar un Reglamento que regule el funcionamiento de dicho servicio.

En este contexto, el Consejo de administración de OMEGA GESTION DE INVERSIONES, S.G.I.I.C., S.A. (en adelante, **"la Sociedad"** o también **"Omega"**) acordó por unanimidad aprobar el presente Reglamento del Servicio de Atención al Cliente (en adelante, **"el Reglamento"**).

En la redacción de este Reglamento también se han tenido en cuenta las Directrices sobre la Gestión de Quejas y Reclamaciones para los sectores de valores y bancarios publicadas por la Autoridad Europea de Valores y Mercados (en adelante, **"ESMA"**), el 25 de agosto de 2014; y la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, que es de aplicación supletoria en el ámbito de los servicios financieros, salvo determinados preceptos.

Artículo 2. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de Omega, que será gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable.

CAPÍTULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 3. Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente

El Titular del SAC será designado por el Consejo de Administración de la Sociedad.

Documento de uso público propiedad de OMEGA GESTIÓN DE INVERSIONES, S.G.I.I.C., S.A.

La designación será comunicada al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional de Mercado de Valores ("CNMV").

El Consejo de Administración será competente para aprobar la composición del SAC, que deberá contar con personal suficiente para el correcto desarrollo de las competencias que el citado servicio tiene atribuidas por la legislación aplicable y en virtud del presente Reglamento.

Artículo 4. Funciones

El SAC es el órgano responsable de atender y resolver las quejas y reclamaciones que se formulen por los clientes de la Sociedad relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, incluidas aquellas que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por el departamento que hubiera prestado el servicio. A estos efectos:

- Se entiende por Quejas las relativas a las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de los servicios financieros prestados por la Sociedad a sus clientes.
- Se entiende por Reclamaciones las derivadas de incumplimientos de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, que se formulen con la pretensión de obtener la restitución de un interés o derecho que el cliente considere lesionado.

En concreto, y en cumplimiento de sus competencias, corresponde al SAC:

a) La gestión integral de las quejas y reclamaciones recibidas de los clientes, incluyendo su admisión a trámite, el requerimiento de información y/o documentación a los departamentos implicados, su análisis y resolución, el envío de la respuesta al cliente y el cierre del expediente.
b) La interlocución con el Consejo de Administración de la Sociedad y la presentación ante el mismo de un Informe Anual de la actividad del SAC.
c) La promoción del cumplimiento por la Sociedad de la normativa sobre protección del cliente y las buenas prácticas y usos financieros, preparando y realizando informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones, bien por propia iniciativa o a requerimiento de la Sociedad.

Documento de uso público propiedad de OMEGA GESTIÓN DE INVERSIONES, S.G.I.I.C., S.A.

Se excluyen de la competencia del Servicio de Atención al Cliente:

a) Las cuestiones que se encuentren en tramitación o que hayan sido resueltas en vía administrativa, judicial o arbitral.
b) Las que tengan por objeto impedir, entorpecer o demorar el ejercicio de cualquier derecho o acción por parte de Omega.
c) Las relacionadas con cuestiones de carácter estratégico, organizativo, comercial o presupuestario, que hayan sido adoptadas por Omega dentro de la discrecionalidad propia de la gestión empresarial.
d) Las quejas y reclamaciones formuladas por empleados, accionistas o proveedores de Omega, derivadas de su condición de tales y ajenas a su condición de usuarios de los servicios financieros prestados por la Sociedad.

Artículo 5. Idoneidad y Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad

Serán condiciones necesarias para poder ser designado como titular del SAC las siguientes:

a) Disponer de honorabilidad comercial y profesional; a estos efectos se entenderá que concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles y otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.
b) Contar con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer las funciones que le corresponde de acuerdo con el presente Reglamento; a estos efectos, se considera que poseen conocimientos y experiencia adecuados para desempeñar el cargo de titular del SAC quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con las actividades financieras que Omega pueda desempeñar de conformidad con la legislación aplicable a las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva.
c) No estar sujeta a ninguna de las incompatibilidades recogidas en el presente artículo.

No podrá ejercer el cargo de titular del SAC:

a) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
b) Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad.

Documento de uso público propiedad de OMEGA GESTIÓN DE INVERSIONES, S.G.I.I.C., S.A.

c) Quienes sean empleados, directivos, administradores o presten servicios profesionales a empresas competidoras de Omega.
d) Quienes desempeñen cargos políticos o realicen cualesquiera otras actividades que pudieran tener transcendencia pública o que pudiera afectar de algún modo la imagen pública del SAC.
e) Quienes hayan sido, en España o en el extranjero, declarados en quiebra o concurso de acreedores sin haber sido rehabilitados; quienes se encuentren procesados o, tratándose de los procedimientos a los que se refieren los títulos II y III del libro IV de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, si se hubiera dictado auto de apertura del juicio oral.
f) Aquellas personas que se encuentren en cualesquiera otras causas de incompatibilidad para ser titular del SAC que específicamente pueda establecer la normativa aplicable vigente en cada momento.

Artículo 6. Duración del Cargo

La duración del cargo del titular del SAC será indefinida, sin perjuicio de que pueda ser cesado por alguna de las causas establecidas en el artículo siguiente.

Artículo 7. Cese

El titular del SAC cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

a) Muerte.
b) Incapacidad sobrevenida.
c) Renuncia.
d) Terminación de su relación laboral con Omega.
e) Jubilación o prejubilación.
f) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad.
g) Por acuerdo del Consejo de Administración de Omega derivado de un incumplimiento grave en el desempeño de sus funciones.

En caso de cese del titular del SAC, el Consejo de Administración de Omega procederá inmediatamente al nombramiento de un nuevo titular que cumpla con los criterios de elegibilidad recogidos en el Artículo 5 del presente Reglamento y, en todo caso, dentro de los treinta días 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 previsto en el Artículo 20 del presente Reglamento.

Documento de uso público propiedad de OMEGA GESTIÓN DE INVERSIONES, S.G.I.I.C., S.A.

Artículo 8. Ejercicio del Cargo. Independencia

El titular del SAC ejercerá las funciones propias de su cargo con la diligencia, la buena fe y un comportamiento ético acordes con la naturaleza de sus funciones, y con la máxima imparcialidad e independencia.

En ese sentido, Omega no podrá adoptar ningún tipo de represalia, sanciones, amenazas, o medidas de presión sobre el titular del SAC con el objeto de influir, directa o indirectamente, en el sentido de las decisiones adoptadas por el SAC en el ejercicio de sus funciones.

El SAC se encontrará separado de los restantes servicios comerciales y operativos de Omega y en el ejercicio de sus funciones tomará sus decisiones con total autonomía, dependiendo jerárquicamente del Consejo de Administración.

El titular del SAC deberá abstenerse de conocer aquellas reclamaciones y quejas que presenten un interés directo para él o ella, bien sea por afectarle directamente o bien por afectar a sus parientes por consanguineidad o afinidad hasta el tercer grado, directo o colateral, o bien a personas con quienes mantenga o haya mantenido una estrecha relación afectiva o de amistad, tanto en relación con el cliente como en relación con los empleados de Omega afectados por los hechos que son objeto de la reclamación.

En tales situaciones, el titular del SAC lo pondrá de manifiesto al Consejo de Administración de Omega que designará excepcionalmente para tramitar y resolver dicho expediente a otra persona que cumpla con las condiciones exigidas para desempeñar el cargo de titular del SAC y no se vea afectada por dichas circunstancias. En el ejercicio de sus funciones, el titular ad hoc así designado disfrutará de los mismos derechos y prerrogativas que el titular del SAC.

El titular del SAC, así como, en su caso, los empleados adscritos a dicho Servicio, guardarán secreto de toda la información a la que hayan tenido acceso en el ejercicio de su cargo, que utilizarán exclusivamente en el desempeño del mismo y que custodiarán con la debida diligencia. Tampoco 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.

Las obligaciones contenidas en el párrafo anterior subsistirán aún después de que hayan cesado en sus cargos.

Documento de uso público propiedad de OMEGA GESTIÓN DE INVERSIONES, S.G.I.I.C., S.A.

Artículo 9. Medios

Omega habilitará las medidas que estime oportunas para el normal funcionamiento del SAC, de manera que éste pueda disponer de los medios humanos, materiales y técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, se pondrá a disposición del SAC una dirección de correo específica a través de la cual se canalizarán las reclamaciones y quejas cursadas por el destinario del SAC.

Asimismo, Omega dotará al SAC de los recursos necesarios para que pueda desarrollar sus funciones con eficiencia.

El informe anual preparado por el SAC de conformidad con lo establecido en el Artículo 24 de este Reglamento incluirá una mención a la suficiencia de dichos medios. El Consejo de Administración de Omega, a la luz de las menciones incluidas en dicho informe, adoptará, en su caso, las medidas oportunas para dotar al SAC de los medios suficientes.

El Consejo de Administración de Omega adoptará las medidas pertinentes para asegurar que el personal adscrito al SAC disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre la transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

El SAC podrá solicitar los servicios de los asesores jurídicos de Omega cuando lo estime necesario para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

También podrá el SAC solicitar el auxilio de expertos ajenos a los servicios de Omega en aquellas materias sometidas a su consideración que por su especial complejidad o transcendencia a su juicio así lo requieran.

El Consejo de Administración de Omega y el titular del SAC mantendrán reuniones periódicas, con la periodicidad que estimen oportuna y, al menos, una vez al año, para analizar el funcionamiento del SAC 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 Omega de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 10. Relaciones con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV

Omega atenderá, por medio del titular del SAC, lo requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la CNMV pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine y a través de los medios establecidos para tales fines.

Documento de uso público propiedad de OMEGA GESTIÓN DE INVERSIONES, S.G.I.I.C., S.A.

Omega 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 Servicio de Reclamaciones de la CNMV se efectúe por medios telemáticos mediante uso de la firma electrónica, y/o a través de los trámites habilitados para dichos fines por la CNMV mediante el sistema de cifrado y firma electrónica para la remisión y trámite por vía telemática de documentos (CIFRADOC).

Artículo 11. Deber de Colaboración

Omega adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones por el SAC. En especial, velará por el deber de que todos los departamentos y servicios faciliten al SAC cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

Adicionalmente, Omega adoptará las medidas necesarias para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el SAC respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 12. Deberes de Información

Omega deberá facilitar a los Clientes, por medios adecuados, información de la existencia y funciones del SAC, de los derechos que les asisten para presentar reclamaciones y del procedimiento para su formulación.

A tal fin, en el domicilio social, y en su caso, en todas las oficinas abiertas al público, así como en su página web, deberá ponerse a disposición de los clientes la siguiente información:

a) La existencia del SAC, con indicación de su dirección postal y electrónica.
b) La obligación de la Sociedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones formuladas por su clientela en el plazo de un mes desde su presentación.
c) Los canales de comunicación disponibles con el SAC, y los mecanismos habilitados para asegurar el registro y constancia de la reclamación o queja presentada y de su contenido.
d) Los mecanismos para facilitar el seguimiento de la tramitación de las quejas y reclamaciones.
e) Los medios elegidos para comunicar la resolución de las quejas y reclamaciones, que en todo caso deberá realizarse por escrito, bien en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.
f) El Reglamento del Servicio de Atención al Cliente de la Sociedad.
g) Referencias a la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros:

Documento de uso público propiedad de OMEGA GESTIÓN DE INVERSIONES, S.G.I.I.C., S.A.

- Capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.
- 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.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- 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 CNMV y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la CNMV, por el que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que prestan servicios de inversión y de atención a consultas en el ámbito del mercado de valores.
- Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, que es de aplicación supletoria a los servicios financieros (salvo los artículos 13.8, 18, 19, 21, 22 y 23).

h) Horario del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 13. Formación

La Sociedad adoptará las acciones necesarias para que el personal del SAC cuente con una formación y capacitación adecuada en materia financiera y del mercado de valores y de transparencia y protección de los clientes de servicios financieros, que garantice la eficacia en la gestión que realice, y que también cuente con formación en atención a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o edad avanzada.

A tal fin, la Sociedad proporcionará al personal del SAC la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y a las necesidades del mercado.

Documento de uso público propiedad de OMEGA GESTIÓN DE INVERSIONES, S.G.I.I.C., S.A.

CAPITULO III. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 14. Presentación de Quejas y Reclamaciones

Todo cliente de Omega tendrá derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el SAC sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento.

Las quejas o reclamaciones deberán efectuarse personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y se ajusten a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, o en la noma que la sustituya. Por lo tanto, no podrán presentarse las quejas o reclamaciones por vía telefónica.

La presentación y tramitación de reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo Omega exigir al Cliente pago alguno por dicho concepto.

El SAC no aprovechará la formulación de quejas o reclamaciones para ofrecer bienes o servicios. Tampoco podrá realizar ofertas comerciales, salvo que estén directa y claramente relacionadas con la resolución de la queja o reclamación, e impliquen una mejora en las condiciones de la prestación del servicio o del precio.

Artículo 15. Lugar y Plazo para la Presentación

Las quejas o reclamaciones podrán ser presentadas ante el SAC, en cualquier oficina abierta al público de Omega, y también, a través de la dirección de correo electrónico habilitada para tales fines y que figurará en su página Web.

El titular del SAC podrá modificar las direcciones anteriores o crear otras nuevas cuando ello venga motivado por razones de índole técnica, organizativa o de naturaleza análoga, dando la difusión oportuna de esta circunstancia.

En todo caso, las quejas o reclamaciones se presentarán una sola vez, sin que pueda exigirse a los clientes su reiteración ante distintos órganos de la Sociedad.

El servicio de atención al cliente se prestará dentro del horario de atención comercial de la Sociedad.

Documento de uso público propiedad de OMEGA GESTIÓN DE INVERSIONES, S.G.I.I.C., S.A.

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones ante el SAC será de dos años contados desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la misma, transcurridos los cuales caducará y quedará sin efecto la acción para hacer efectiva la queja o reclamación.

Cualquier queja o reclamación que sea recibida por el SAC fuera del plazo establecido en el párrafo anterior, no será admitida por éste para su tramitación y así se comunicará oportunamente al cliente.

Artículo 16. Forma y Contenido de la Presentación de Quejas y Reclamaciones

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

a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente debidamente acreditada, número del DNI para las personas físicas y datos referidos al registro público para las jurídicas.
b) Motivo de la queja o reclamación, con una especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
c) Oficina, departamento o servicio donde se hubiera producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
d) Declaración expresa del reclamante de que la materia objeto de la queja o reclamación no está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
e) Lugar, fecha y firma.

Junto con el documento anterior el cliente deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder en las que se fundamente su queja o reclamación.

La presentación de quejas y reclamaciones podrá hacerse en castellano o en inglés. Asimismo, cuando el cliente resida en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales, podrá formularlas en dicha lengua.

El cliente podrá indicar el canal a través del cual desea recibir el acuse de recibo de su queja o reclamación, así como la resolución de la misma.

Artículo 17. Admisión a Trámite

Recibida la queja o reclamación en la forma prevista en el artículo anterior, en caso de que no sea resuelta a favor del cliente de forma inmediata, se deberá acusar recibo de la misma por escrito, en

Documento de uso público propiedad de OMEGA GESTIÓN DE INVERSIONES, S.G.I.I.C., S.A.

papel o en cualquier otro soporte duradero, y dejar constancia del contenido, la hora y la fecha de presentación, a efectos del cómputo del plazo para resolverla.

La entrega del acuse de recibo 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.

Recibida la queja o reclamación por el SAC se procederá a la apertura del expediente.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación, sin más trámites.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores mencionados en el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo para resolver la queja o reclamación.

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:

a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables.
b) Cuando se pretenda tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos, cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
c) Cuando los hechos o razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras antes resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el Artículo 15 de este Reglamento.
f) Cuando haya transcurrido el plazo de prescripción de acciones o derechos que pretenda ejercitar el reclamante, de conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación.
g) En todo caso, cuando haya transcurrido un plazo de 5 de años desde que ocurrieron los hechos.

Documento de uso público propiedad de OMEGA GESTIÓN DE INVERSIONES, S.G.I.I.C., S.A.

Cuando el SAC tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas antes indicadas, el SAC se lo comunicará al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 18. Tramitación

El SAC podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de Omega cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, precisando el plazo en el que dicho requerimiento deba ser atendido.

Cuando exista una conexión entre las quejas y/o reclamaciones planteadas por un mismo o varios Clientes, el SAC podrá optar por acumularlas en un mismo expediente por razones de congruencia.

El SAC incluirá en un solo expediente todos los documentos que se hayan incorporado al procedimiento. Dichos expedientes se conservarán de conformidad con la normativa aplicable en cada momento.

En la tramitación de las quejas y reclamaciones, el SAC adoptará las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

La tramitación de las quejas y reclamaciones se realizará en el mismo idioma en que éstas se hubieran planteado. Podrán, sin embargo, incluirse en el expediente, sin necesidad de traducirlos, aquellos documentos redactados en otros idiomas que el SAC considere pertinentes para adoptar la resolución.

En caso de que durante la tramitación del expediente el reclamante iniciara cualquier actuación administrativa o ejercitara alguna acción judicial que versara sobre el mismo objeto de la queja o reclamación, el Servicio archivará el expediente sin más trámite.

Artículo 19. Arreglo amistoso. Allanamiento y Desistimiento

Documento de uso público propiedad de OMEGA GESTIÓN DE INVERSIONES, S.G.I.I.C., S.A.

Con carácter previo a su resolución, el SAC podrá hacer todo lo necesario para intentar alcanzar un acuerdo amistoso que, de ser alcanzado, será vinculante para ambas partes.

En el caso de que, a la vista de la queja o reclamación, la Sociedad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, el SAC deberá comunicárselo por escrito y procederá a la finalización y archivo del expediente.

El Cliente podrá desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento, lo que conllevará la finalización y archivo del expediente.

Artículo 20. Finalización y Notificación

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

En caso de que no sea posible resolver la queja o reclamación dentro del plazo indicado en el párrafo anterior por motivos no imputables a la Sociedad, el SAC informará al interesado de las medidas adoptadas para su resolución dentro de ese mismo plazo.

La decisión que ponga fin al procedimiento será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada con cada queja o reclamación, contestando a todas las cuestiones expuestas y fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros.

En caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada a los interesados, en el plazo de diez días naturales a contar desde la fecha en que hubiere sido adoptada, 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 haberse indicado, a través del canal utilizado para la presentación de la queja o reclamación.

Las decisiones deberán dictarse en el mismo idioma en que se haya planteado la queja o reclamación.

En caso de que la decisión sea contraria a las pretensiones del interesado, se hará mención expresa al interesado del derecho que le asiste de reproducir su pretensión ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV, a través de los siguientes medios:

Documento de uso público propiedad de OMEGA GESTIÓN DE INVERSIONES, S.G.I.I.C., S.A.

a) Envío electrónico de la reclamación por vía telemática, a través la sede electrónica de la CNMV, utilizando para ello bien certificado o DNI electrónico, o bien usuario y contraseña.
b) Envío por correo postal del "Formulario para la presentación de reclamaciones-quejas ante la CNMV" que figura como Anexo 1 de la Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la CNMV, que podrá obtener en Omega o en la propia CNMV, y que deberá remitir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, calle Edison 4, 28006 Madrid o calle Bolivia 56, 4º, 08018 Barcelona.

Artículo 21. Efectos de la Resolución

a) Para el Cliente: El reclamante no estará obligado a aceptar la resolución dictada por el SAC, pudiendo iniciar las actuaciones administrativas o ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas.
b) Para la Sociedad: La resolución dictada por el SAC, favorable al reclamante, vinculará a Omega.

Aceptada la resolución, Omega la ejecutará en el plazo máximo de un mes cuando en virtud de ella deba pagar una cantidad o realizar cualquier otro acto a favor del reclamante, salvo que, en atención a las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto. El plazo para la ejecución se contará a partir del día que el SAC notifique a Omega la aceptación de la reclamación.

CAPITULO IV. INFORME DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

Artículo 22. Informe Anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC presentará ante el Consejo de Administración de Omega un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
c) Criterios generales contenidos en las decisiones.
d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de Omega.

Documento de uso público propiedad de OMEGA GESTIÓN DE INVERSIONES, S.G.I.I.C., S.A.

CAPITULO V. DISPOSICIÓN FINAL

Artículo 23. Modificación del Reglamento y verificación por la CNMV

El presente Reglamento sólo podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración de Omega.

Con carácter previo, la Sociedad remitirá el Reglamento a la CNMV a fin de que esta pueda verificar que el mismo contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.

Documento de uso público propiedad de OMEGA GESTIÓN DE INVERSIONES, S.G.I.I.C., S.A.