

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

18. Servicios de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, del Banco de España, y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Cualquier reclamación podrá ser presentada indistintamente ante cualquiera de los tres servicios de reclamaciones, con independencia de su contenido, que se encargará de remitirla inmediatamente al servicio de reclamaciones competente, en este caso a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

El servicio de reclamaciones informará a los servicios de supervisión cuando aprecien indicios de incumplimientos graves o reiterados de las normas de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros por parte de una misma entidad.

19. Informe semestral

Semestralmente, el Departamento de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de la EAFI un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que deberá 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 interesado.
- (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.
- (e) Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la EAFI.

20. Aprobación y verificación del Reglamento para la Defensa del Cliente

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente, que será de aplicación a todas las EAFI que deleguen en el EAF-Economistas Asesores Financieros del Consejo General de Colegios de Economistas de España, ha sido aprobado por los administradores de ANCHOR CAPITAL ADVISORS EAFI S.L., el día 15 de mayo de 2012.

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

21. Modificación del Reglamento para la Defensa del Cliente

Cualquier modificación del presente Reglamento para la Defensa del Cliente deberá ser realizada por escrito y ser sometida a la aprobación y verificación que establece el artículo 20 anterior.

ANEXO I

1- Dirección del Departamento de Atención al Cliente

Consejo General de Colegios de Economistas

Economistas Asesores Financieros

C/ Claudio Coello 18

28001- Madrid

Tfno: 914322670

Fax: 912976017

Correo electrónico: eaf@economistas.org

2- Titular del Departamento de Atención al Cliente

Victoria Nombela Rollón

NIF: 4167140-T

3- Dirección de la EAFI

ANCHOR CAPITAL ADVISORS EAFI S.L.

Avenida Diagonal, 467 4ª Planta

08036 Barcelona